

ABSTRAK

HELENA THEODORA, 19110111

STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TELKOM INDONESIA CABANG MAUMERE.

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, *Customer Service*, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan pada PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere. Populasi dalam penelitian ini yaitu *Customer Service* PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere. Yang berjumlah 1 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah *Customer Service* PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere yang berjumlah 1 orang dengan teknik total *sampling*. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan *Customer Service* PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang utama yaitu pelayanan prima, cepat tanggap, kompetensi, dapat dipercaya, dan kejujuran. Peran *Customer Service* merupakan salah satu yang terpenting dalam memenuhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Adanya *Customer Service*, pelanggan akan mendapatkan semua informasi yang dibutuhkan. Hal tersebut memberikan kemudahan kepada para pelanggan. *Customer Service* merupakan jembatan penghubung bagi perusahaan dan pelanggan yang ingin mendapatkan jasa atau produk yang tersedia. Upaya-upaya yang dilakukan *Customer Service* terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat diketahui dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa atau produk dari PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere, yang bisa dilihat dari adanya kepuasan dan kepercayaan pelanggan ditunjukkan dengan sikap pelanggan terhadap PT. Telkom Indonesia Cabang Maumere. Hal ini juga terlihat dari jawaban pelanggan bahwa mereka puas dan percaya dengan pelayanan *Customer Service* yang diberikan.