

## ABSTRAKSI

Analisis permasalahan dari peranan Customer Service terhadap kepuasan pelanggan pada Quality Pulsa dibawah bimbingan Ibu Dra. Nina Siti Salmaniah Siregar, Msi selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Syafruddin Ritonga, MAP selaku pembimbing II dalam hal penyelesaian skripsi.

Penjelasan tentang peranan customer service terhadap pelanggan yang tersebar di kota medan dimana produk yang dipasarkan adalah berupa pulsa elektrik yang cara penggunaannya terhadap para agen sudah menggunakan alat yang canggih sehingga disebut dengan Teknologi Informasi atau (TI) alat itu berupa kartu yang dinamakan kartu *Chip*.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sampai sejauh mana peranan customer service terhadap pelanggan dalam memperkenalkan produk serta melayani sehingga para agen atau pelanggan mampu mengalami kepuasan dari pihak Quality Pulsa
2. Mengetahui setiap kendala kendala yang dialami oleh para pelanggan umumnya dalam hal permintaan pulsa maupun dalam bentuk pengiriman pulsa, sehingga tidak menimbulkan rasa kekecewaan terhadap para pelanggan umumnya para agen atau para customer service akan berusaha mungkin untuk memberikan suatu tingkat kepuasan terhadap para agen.

Adapun penelitian ini adalah menggunakan secara deskriptif dengan melibatkan sampel atau populasi sebanyak 40 orang yang terdiri dari para pelanggan atau agen yang tersebar dikota medan.