

RINGKASAN

Henny Waty Naibaho, NPM 088320234, "Pengaruh Faktor – Faktor Pelayanan Call Center Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Telkomsel Pada PT. Infomedia Nusantara Medan," skripsi 2010, dibawah bimbingan Bapak Drs. Patar Marbua, MSi sebagai Dosen Pembimbing I dan Bapak Agustiono, SE, MMA sebagai Dosen Pembimbing II.

PT. Infomedia Nusantara menjadi penyedia layanan informasi telepon di Indonesia sejak tahun 1975 dengan visi dan misinya menjadi penyedia layanan informasi yang utama dikawasan nasional.

Produk layanan Infomedia ada 3 yaitu : (1). Layanan direktori sebagai penyedia layanan informasi dalam bentuk direktori cetak dan elektronik yang memuat tentang informasi bisnis dan residensial termasuk didalamnya nama, alamat, nomor telepon, faksimili, email, situs, kontak perusahaan, jenis usaha, informasi produk dan jasa, dan lain-lain. (2). Layanan *contact center* sebagai penyedia layanan *contact center* berkualitas tinggi di Indonesia yang berkembang pesat. Sebagai penyedia bisnis *contact center*, saat ini Infomedia merupakan perusahaan terdepan dalam penyedia layanan *contact center* terbaik di Indonesia yang menjalankan dan menangani *client contact center workstation* yang tersebar di kota Medan, Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Makasar dan Denpasar diantaranya Telkomsel. (3). Layanan konten, melalui produk/layannya berusaha untuk memberikan layanan dalam hal pengadaan sumber data, pengakuisisian data, pengadaan dan pemeliharaan data yang dapat memberikan nilai tambah bagi kliennya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tertarik untuk membahas produk layanan contact center yaitu pada PT. Infomedia Nusantara Medan khususnya contact center Telkomsel yang sering disebut 116 yang merupakan layanan call center Telkomsel selama 24 jam.

Masalah yang diambil penulis sebagai bahan penulisan skripsi ini adalah mengenai pengaruh faktor - faktor pelayanan call center dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Telkomsel pada PT. Infomedia Nusantara Medan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor - faktor pelayanan call center (ketanggapan, jaminan dan perhatian) secara parsial dan simultan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Telkomsel pada PT. Infomedia Nusantara Medan. Hasil dari penulisan skripsi ini adalah bahwa secara parsial, faktor pelayanan call center yaitu jaminan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan secara simultan ketiga faktor pelayanan call center tersebut yaitu ketanggapan, jaminan dan perhatian mempunyai pengaruh yang positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Telkomsel pada PT. Infomedia Nusantara Medan.

Penulis berharap dari hasil penulisan skripsi ini agar kedepannya PT. Infomedia Nusantara Medan lebih meningkatkan pelayanannya untuk mencapai kepuasan pelanggan Telkomsel.