

ABSTRAKSI

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang hanya bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan para pelanggan atau konsumen XL terhadap layanan Call Center XL di Surabaya.

Latar belakang permasalahan ini adalah perkembangan layanan call center sendiri di dunia usaha serta mobilitas pelanggan yang makin tinggi hingga menuntut kemudahan pelayanan purna jual oleh para pelanggan. Adanya call center diklaim oleh produsen sebagai nilai tambah keunggulan usaha yang akan memudahkan pelanggan dalam mengajukan permasalahan atau bahkan komplain. Sebagai sebuah unit pelayanan, Call Center XL dituntut untuk memberikan layanan terbaik sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang penting sebagai daya saing perusahaan. Kepuasan pelanggan ini sekaligus berfungsi untuk mengikat loyalitas pelanggan.

Populasi tidak diketahui, karena penulis tidak diijinkan untuk mengetahui database pelanggan kartu XL oleh karena itu, penelitian ini ditentukan dilakukan pada sebanyak 100 orang pelanggan kartu seluler XL yang pernah menggunakan layanan Call Center XL dalam kurun waktu 6 bulan terakhir di Surabaya baik jenis kelamin laki-laki maupun perempuan. Teknik sampling yang digunakan yakni teknik purposive sampling. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner.

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS 11. Dari hasil analisis data menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap Call Center XL berada pada tingkat sedang. Pelanggan kurang puas terhadap layanan Call Center XL khususnya pada kategori soft skill atau people. Sedangkan pada taraf teknis, pelanggan cenderung puas. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi PT Excelcomindo Pratama sebagai penyedia layanan call center XL agar dapat mengantisipasi masalah kepuasan pelanggan dan memberikan layanan sempurna bagi pelanggannya kedepan. Selain itu semoga penelitian juga dapat memberi masukan bagi penelitian mengenai kepuasan pelanggan dari segi komunikasi pemasaran selanjutnya.