

**HUBUNGAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DENGAN KUALITAS
INFORMASIBAGI PELANGGAN PT. SMARTFREN TELECOM
(Survei Pada Pelanggan Galeri Smartfren ITC Fatmawati)**

Zita Ramadhani

Abstrak

Latar belakang pada penelitian ini adalah sejalan dengan visi Smartfren untuk memberikan pelayanan telekomunikasi yang terbaik bagi seluruh pelanggan, maka berbagai upaya telah dilakukan oleh Smartfren untuk tetap unggul dalam produk dan pelayanan. Hasil upaya tersebut terlihat dari satu-satunya operator CDMA yang masih aktif di Indonesia. **Tujuan Penelitian** adalah untuk mengetahui besarnya hubungan pelayanan *customer service* dengan kualitas informasi bagi pelanggan Smartfren. **Tinjauan pustaka** Komunikasi, Tujuan Komunikasi, Proses Komunikasi, *Public Relations*, Komunikasi Antarpribadi, Pelayanan, *Customer Service*, Kualitas Informasi. **Metodologi Penelitian** menggunakan pendekatan kuantitatif, metode penelitian survei dan jenis penelitian eksplanatif. Populasi penelitian ini sebanyak 307 pelanggan Smartfren galeri ITC Fatmawati dengan sampel 75 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan dan buku-buku literatur. **Hasil penelitian** dari uji kolerasi didapat nilai r sebesar 0,601 terdapat hubungan positif yang kuat. Hasil uji t diperoleh t hitung sebesar $6,420 > t$ tabel 1,980 yang artinya H_0 di tolak H_a diterima. **Saran** penulis lebih ditingkatkan sikap sigap, cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, agar semakin baik pelayan *customer service* yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan *Customer Service* dan Kualitas Informasi

**RELATIONSHIP SERVICE CUSTOMER SERVICE WITH THE QUALITY OF
INFORMATION FOR CUSTOMERS PT.SMARTFREN TELECOM
(A Survey To Smartfren's Customers Gallery ITC Fatmawati)**

Zita Ramadhani

Abstract

The background of this research is in line with the vision of Smartfren to provide the best telecommunication services to its customers, so many efforts have been made by Smartfren to stay ahead in product and service. The results of these efforts can be seen from the only CDMA operator which is still active in Indonesia. **Objective** of this research is to know the service relationships with the customer service quality for customers Smartfren information. **The literature** review that is used are Communication, Communication Objectives, Process Communication, Public Relations, Interpersonal Communication, Services, Customer Service, and Quality Information. **Methodology** of this study uses a quantitative approach, survey research methods and types of explanative researches. The population of this study were 307 customers Smartfren at ITC Fatmawati gallery with samples of 75 respondents. Data collection techniques are primary data that's obtained from the responses to questionnaires distributed to respondents and secondary data that's obtained from the company documents and literature books. **The results** of the test obtained correlation r value of 0.601, which means there is a strong positive relationship. T test results obtained amounted to 6.420 $t_{count} > t_{table}$ which means H_0 rejected and H_a accepted. **Author's advices** are to improvesprightly attitude, fast and timely in resolving customer complaints, so a betterquality of the waitress customer service is provided.

Key Word: Service Customer Service and Quality of Information