

ABSTRAKS

Analisis pertanyaan dari peranan *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan pada Kembar Ponsel Medan dibawah bimbingan Bapak Yan Hendra S.Sos, M.si selaku pembimbing I dan Ibu Rehia K. Isabella barus, S.Sos, MSP selaku pebimbing II dan Bapak Sutrisno S.Sos. MA selaku sekretaris dalam hal penyelesaian skripsi.

Penjelasan tentang peranan *Customer Service* terhadap pelanggan yang terbesar di Kota Medan dimana produk yang dipasarkan berupa pulsa elektrik yang dimana cara penggunaannya terhadap para agen sudah menggunakan alat yang canggih sehingga disebut Teknologi Informasi (TI) alat itu berupa kartu yang dinamakan kartu *Chip*.

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Ingin mengetahui sampai sejauh mana peranan *Customer Service* terhadap pelanggan dalam memperkenalkan produk serta melayani sehingga para agen atau pelanggan mampu mengalami kepuasan dari pihak Kembar Ponsel Medan.
2. Ingin 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 menggunakan secara deskriptif dengan melibatkan sampel atau populasi sebanyak 40 orang yang terdiri dari para pelanggan atau agen yang tersebar di Kota Medan.