

ABSTRAK

Nama/NIM : Mega Endah Ratna Kartikasari / 201452122
Judul : Pengalaman & Kepuasan Orang Tua / Wali Murid
Hubungan Tingkat Keakuratan Informasi Customer
Service Dengan Kepuasan Keluarga Residen Di Balai
Besar Rehabiltasi BNN
Jumlah Halaman : 90 halaman ; 3lampiran
Kata Kunci : Kepuasan, *Customer Service*, Keakuratan, Informasi
Daftar Pustaka : 27 buah 2002 – 2013

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keakuratan informasi dan kepuasan keluarga residen terhadap pelayanan yang diberikan oleh bagian informasi(*customer service*) di Balai Besar Rehabilitasi BNN. Teori Informasi Organisasi adalah satu cara untuk menjelaskan bagaimana organisasi membuat informasi yang membingungkan atau ambigu menjadi masuk akal. Ada empat konsep penting untuk memahami Teori Informasi Organisasi, yaitu: lingkungan Informasi, Ketidakjelasan Informasi, Aturan dan Siklus. Dari permasalahan tersebut hampir (90%) responden menyatakan bahwa informasi yang disampaikan oleh bagian informasi(*customer service*) sangat akurat. Mayoritas (72%) responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan informasi *customer service*. Hubungan variable X Keakuratan Informasi dengan variable Y tergolong kuat (0,839) dan signifikan. Terlihat sebagaimana besar responden yang mengisi kuesioner merasa puas dan menganggap bahwa *customer service* memberikan informasi dengan tingkat keakuratan yang tinggi sehingga pelanggan merasa puas. Untuk itu Balai Besar Rehabilitasi harus menjaga dan terus memberikan pelayanan yang baik (*service excellent*).