

ABSTRAK

Nama/NIM : Bella Caressa / 201352190
Judul : Pengalaman & Kepuasan Orang Tua Atau Wali Murid Terhadap Pelayanan Customer Service Di Lembaga Pendidikan EF English First Tanjung Duren
Jumlah Halaman : 60 halaman ; 1lampiran
Kata Kunci : Kepuasan, Customer Service, Pengalaman
Daftar Pustaka : 27 buah 1981 – 2009

Judul yang dipilih oleh penulis adalah “Pengalaman Dan Kepuasan Orang Tua / Wali Murid Terhadap Pelayanan Customer Service Di Lembaga Pendidikan EF English First Tanjung Duren”. Penelitian ini dilakukan yang bertujuan untuk memenuhi kewajiban penulis dalam menempuh Tugas Akhir pada Universitas Esa Unggul. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa pendidikan bahasa Inggris, English First yang berlokasi di Tanjung Duren, Jakarta Barat. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan penyebaran kuisioner kepada customer yang adalah orang tua murid.

Penelitian ini membahas mengenai English First untuk mengetahui pengalaman customer dan tingkat kepuasan customer terhadap pelayanan customer service. Sebagai perusahaan multi internasional, English First mempunyai banyak cabang yang tersebar di seluruh Indonesia maupun di beberapa negara di belahan dunia, penulis membatasi penelitian di salah satu cabang yang berada di Jakarta Barat, yaitu English First Tanjung Duren. Penelitian ini menggunakan teori-teori seperti public relations, kepuasan pelanggan, dan kepuasan secara umum.