

## ABSTRAK

**Judul :** Pelayanan Informasi *Customer Service* dan Kepuasan Penghuni Apartement Bassura City Cipinang Jakarta Timur

**Nama :** Bobby Firmansyah

**Program Studi :** Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan dan kepuasan penghuni terhadap jasa *Customer Service* di Apartement Bassura Jakarta yang diwakili oleh 50 responden sebagai bahan penelitian. Untuk menjawab tujuan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Alat pengumpulan data melalui kuesioner dengan sampel penelitian 50 responden. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa 78% pelanggan setuju terhadap kualitas jasa pelayanan *Customer Service* yang baik di Apartemen Bassura Jakarta dan 81% pelanggan setuju merasa puas terhadap pelayanan jasa *Customer Service*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan terhadap penghuni apartement tersebut. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Apartement Bassura di Jakarta bagus sehingga penghuni merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan atau penghuni dengan diberikannya pelayanan dengan kualitas yang baik oleh *customer service* oleh perusahaan akan sangat menguntungkan bagi perusahaan maupun karyawan dalam perusahaan. Hal ini dikarenakan apabila pelanggan merasakan kepuasan yang tinggi karena kebutuhannya terpenuhi maka pelanggan akan tetap bertahan untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut.

**Kata kunci:** Pelayanan ,Informasi ,*Customer Service*, Kepuasan ,Penghuni Apartement Bassura

## ABSTRACT

**Title :** Information Customer Service Quality and Tenant Satisfaction at Bassura City Apartment,Cipinang East Jakarta

**Name :** Bobby Firmansyah

**Study Program :** Communication Studies Public Relation

The purpose of this study is to find out the service and satisfaction of residents towards Customer Service services in Bassura Apartment Jakarta, represented by 50 respondents as research material. To answer these objectives, researchers used a quantitative approach with descriptive methods. Tool for collecting data through questionnaires with a sample of 50 respondents. Based on the results of the study, it can be concluded that 61% of customers agree on the quality of good Customer Service services in Bassura Apartments Jakarta and 71% of customers agree to be satisfied with the service of Customer Service. This shows that the quality of good service can increase satisfaction with the apartment occupants. Thus it can be concluded that the service in Bassura Apartments in Jakarta is good so that residents feel satisfied. The level of customer or occupant satisfaction with the provision of good quality services by customer service by the company will be very beneficial for the company and employees in the company. This is because if customers feel high satisfaction because their needs are met, the customer will continue to use the services of the company.

**Key words:** Service Information, Customer Service, Satisfaction, Residents of Bassura Apartments