ABSTRAK

Nama	Felicia Wijaya
NIM	2013.52.138
Judul	Peran *Customer Service* Pasar Laris Palm Paradise dalam Melayani Kebutuhan Informasi Pelanggan Guna Memenuhi Kepuasan Pelanggannya (Studi Kasus Pasar Laris Palm Paradise Taman Surya V, Kel.Pegadungan, Kec.Kalideres, Jakarta Barat)
Pembimbing	Hiru Muhammad, M.Ikom
Jumlah Halaman	ix + 63 halaman + lampiran
Daftar Pustaka	30 buku

Penelitian ini membahas tentang keinginan setiap pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang mengelola Pasar Laris Palm Paradise dengan baik dan memuaskan melalui peran seorang *customer service*. Hal ini memerlukan perhatian khusus dari pihak manajemen perusahaan untuk meningkatkan pelayanan informasi khususnya terhadap pelanggan atau konsumennya. Melalui *customer service* perusahaan dapat menjangkau kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggan atau konsumennya. Untuk itu perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan meminimalkan hal-hal yang dapat menimbulkan masalah atau keluhan-keluhan antara pelanggan dan perusahaan, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui studi kasus yang dilakukan di Pasar Laris Palm Paradise. Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa narasumber dan observasi lapangan secara langsung. Mudahnya akses yang diberikan kepada pelanggan atau konsumennya membuat hasil yang didapat cukup memuaskan atas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* Pasar Laris Palm Paradise. Pelanggan atau konsumen diberikan berbagai akses melalui telepon, fax, email, selebaran, himbauan langsung mulut ke mulut secara langsung dilapangan maupun pelanggan atau konsumen dapat secara langsung datang ke kantor pengelola yang berada dibelakang bangunan Pasar Laris Palm Paradise.

Kata Kunci : *Customer Service*, Layanan Informasi, Kepuasan Pelanggan