

## ABSTRAK

Nama/NIM : Dewi Sekar Melati  
Judul : Kualitas layanan informasi *customer service* dan  
kepuasan pelanggan PT. Sentralindo Teguh Gemilang  
Jumlah halaman : vi; 71; 38 Tabel; 8 Lampiran;  
Kata Kunci : Kualitas layanan informasi dan tingkat kepuasan  
pelanggan PT. Sentralindo teguh Gemilang  
Daftar Pustaka : 16 Judul 2000 – 2008

Setiap konsumen menginginkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan baik dan memuaskan. Hal ini memerlukan perhatian khusus dari manajemen perusahaan untuk meningkatkan pelayanan informasi khususnya terhadap pelanggan. Untuk itu harus diminimalkan hal-hal yang dapat menimbulkan masalah atau keluhan-keluhan antara pelanggan dan perusahaan, sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan informasi dan tingkat kepuasan pelanggan PT. Sentralindo Teguh Gemilang. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang cukup berarti atau sedang ( $r=0,587$ ) antara kualitas layanan informasi *customer service* dengan tingkat kepuasan pelanggan PT. Sentralindo Teguh Gemilang. Keadaan ini disebabkan karena adanya pelayanan informasi *customer service* yang baik sehingga harapan-harapan pelanggan terpenuhi atau terlampaui.