

ABSTRAK

Nama/NIM : Aslamy Tsalats/2008-52-036

Judul : Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi *Call Center* Esia

Jumlah Halaman : 73, 1 bagan, 16 tabel, 6 lampiran

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Informasi, *Call Center*

Daftar Pustaka : 26 buku, 5 sumber lain

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan informasi *Call Center* Esia. Untuk menjawab tujuan tersebut, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Alat pengumpul data melalui kuisioner dengan sampel penelitian 40 responden.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang telah menggunakan layanan *call center* esia merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan oleh *Call Center* Esia.