

## ABSTRAK

Nama/NIM : Aldeni Syafarullah Rambe/2005-52-125  
Judul :Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan  
Informasi CRO SBU Garuda Cargo  
Jumlah Halaman : i-ix dan 1-65  
Kata kunci : Kepuasan Pelanggan  
Daftar Pustaka : 25 judul buku (1989-2008), 2 situs website

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan informasi CRO SBU Garuda Cargo, sehingga nantinya dapat memberikan input atau saran kepada perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam memberikan informasi produk jasa kepada pelanggan sehingga menciptakan kepuasan dipihak pelanggan.

Metode yang penulis gunakan adalah metode survei, yaitu yang menggunakan sebagian besar populasi sebagai sampel suatu gejala yang timbul. Informasi yang penulis terima atau dapatkan kemudian dianalisis menggunakan tabel tunggal. Kemudian tabel-tabel tersebut dianalisis lagi dengan menggunakan teknik presentase.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian, diketahui bahwa pelanggan SBU Garuda Cargo merasa puas dengan layanan informasi yang diberikan oleh CRO SBU Garuda Cargo.