

INTISARI

Laporan Tugas Akhir ini disusun oleh Irda Septiningrum NRP 04.00.121, dengan judul “ **Suatu Tinjauan Mengenai Pelaksanaan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Saat Pengisian Pulsa Mentari di PT. Indosat Tbk. Bandung** “ dibimbing oleh ibu Mariana Rachmawati, S.E., M.M. Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama Bandung.

Masalah yang dapat diidentifikasi berkaitan dengan kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada saat pengisian pulsa Mentari di PT. Indosat Tbk. yaitu perlu diketahuinya tujuan dari pelaksanaan pelayanan pada saat pengisian pulsa Mentari, bagaimana pelaksanaan pelayanan pada saat pengisian pulsa Mentari dan masalah-masalah apa yang dihadapi oleh PT. Indosat Tbk pada saat pengisian pulsa Mentari.

Dalam kerja praktek ini, metode pengumpulan informasi yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu kerja praktek dengan pengumpulan informasi, keterangan dan informasi lainnya tentang pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada saat pengisian pulsa Mentari, yang kemudian diolah dan dianalisis serta diambil suatu kesimpulan.

Penulis mengadakan kerja praktek pada PT. Indosat Tbk yaitu bergerak dalam bidang jasa telekomunikasi berlokasi di jalan Asia Afrika No. 111 Bandung.

Hasil kerja praktek diperoleh kesimpulan bahwa tujuan perusahaan melaksanakan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mengenai masalah pengisian pulsa Mentari yaitu untuk meningkatkan promosi pulsa terhadap pelanggan Mentari, pelanggan puas dengan fasilitas yang diberikan Mentari, mempermudah mendapatkan konsumen baru, mengusahakan penjualan pulsa Mentari agar laku, mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap Mentari. Bentuk-bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan mengenai masalah pengisian pulsa Mentari adalah menyediakan voucher di Galeri-galeri Indosat terdekat, layanan pengisian pulsa Mentari, penawaran layanan Mentari. Masalah-masalah yang dihadapi oleh PT. Indosat Tbk dalam pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan mengenai masalah pengisian pulsa Mentari adalah keterbatasan jaringan, kurangnya persediaan voucher, penawaran layanan Mentari yang kurang diterima oleh pelanggan, kurangnya layanan pengisian pulsa Mentari, dan keterbatasan *Call Center*.