

ABSRAK

Skripsi ini meneliti tentang bagaimana Analisis Pelayanan *Customer Service* Terhadap KePuasan Pelanggan PT.Radja Rayuek Indotama dalam meningkat pelanggan perumahan mereka. Seiringnya perkembangan zaman dunia bisnis terus berkembang dengan pesat. Kondisi dan situasi di pasar dapat berubah setiap saat menyebabkan tingkat persaingan dalam dunia bisnis terjadi menuntut setiap pelaku pemasaran harus menyusun rencana pelayanan yang baik dan pemasaran yang efisien sehingga perusahaan lebih berkembang dari perusahaan lain dan selara dengan tujuan perusahaan dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif karena metode ini tepat digunakan untuk menganalisis secara detail, mendalam dan actual. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini di ketahui dalam penerapannya PT.Radja Rayuek Indotama menggunakan beberapa cara mereka tersendiri untuk menari pelanggan dan pengembangan pelanggan dan juga pemasaran yang membantu peningkatan pelanggan di perumahan PT.Radja Rayuek Indotama.

Kata kunci : pelayanan, pemasaran, customer service, PT.Radj Rayuek Indotama.

ABSTRACT

This thesis examines how Customer Service Analysis on PT.Radja Rayuek Indotama's Customer Satisfaction in increasing their residential customers. Along with the development of the times, the business world continues to develop rapidly. Conditions and situations in the market can change at any time causing the level of competition in the business world to occur, demanding that every marketer must develop a good service plan and efficient marketing so that the company is more developed than other companies and is in line with company goals and can meet customer needs.

This research was conducted using a qualitative method because this method is appropriate for analyzing in detail, in-depth and actual. The data collection technique used in this study is through in-depth interviews, field observations, and documentation.

The results of this research are known in its implementation PT.Radja Rayeuk Indotama uses several of their own ways to attract customers and customer development and also marketing that helps increase customers in PT.Radja Rayuek Indotama housing.