

ABSTRAK

FEBRIYAL HIDAYAT (2017). Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Grapari Kios Pt. Telkomsel Wajo, dibimbing oleh Bapak Sultan Sarda dan Bapak Ismail Rasulong.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *Customer Service* terhadap pelanggan pada GraPARI Kios PT. TELKOMSEL WAJO.

Penelitian ini dilakukan pada GraPARI Kios PT. Telkomsel yang beralamat di Jl. Jawa, Lapongkoda, Tempe, Kabupaten Wajo, dengan manjaring 100 sampel responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Berdasarkan analisis data yang di peroleh dalam penelitian ini, maka dapat di simpulkan. bahwa pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dapat di ketahui nilai t hitung 1.998 dengan nilai signifikansi $0,048 < 0,05$ yang berarti pelayanan customer service berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan terhadap grapari kios PT. Telkomsel, WAJO

Kata kunci : Customer Service, Tingkat Kepuasan Pelanggan