



# Jurnal Komunikasi

**The Muslim Show : *Soft Contra “labeling”* Melalui Media Sosial**

*Yuliana Rakhmawati*

**Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan**

**Lintas Semesta Surabaya**

*Victor Marulitua Lumbantobing*

**Strategi *Public Relations* Dalam Meningkatkan Citra  
Perguruan Tinggi Swasta Di Jawa Timur**

**(Studi Kasus Perguruan Tinggi Swasta**

**di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur)**

*Teguh Hidayatul Rachmad*

**Konstruksi Kiai Oleh Masyarakat Desa Gadu Timur Kecamatan Ganding  
Kabupaten Sumenep**

*Anis Kurli, Yuliana Rakhmawati*

**Strategi Media Relations Humas PT. Pelabuhan Indonesia III  
Dalam *Handling Crisis* Pemberitaan Media**

*Agesty Sabreyna RM, R. Bambang Moertijoso*

**Politik Pluralitas dan Demokratisasi Media Dalam Penguatan Masyarakat Sipil**

*Imam Sofyan*

**Penerapan Integrated Marketing Communication (IMC)  
di Media Radio Segara FM Bangkalan**

*Ipin Rahmadi, Dewi Quraisyin*

***Agenda Setting Function* (Studi Kasus Krisis Ekonomi Amerika dan Global)**

*Netty Dyah Kurniasari*



# PERANAN KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LINTAS SEMESTA SURABAYA

Victor Marulitua Lumbantobing

## Abstrak

*Berubahnya pendekatan transaksi menuju relasi demi tercapainya kepuasan dan kesenangan pelanggan. Layanan yang diberikan oleh penyelenggara jasa terhadap pengguna jasa sehingga dapat mempengaruhi keputusan yang harus diambil oleh pengguna jasa dalam hal ini pelanggan. Pelayanan yang diberikan dalam hal ini adalah pelayanan sebelum transaksi dilakukan, yaitu ketika dilakukan komunikasi secara detail tentang produk agar konsumen tidak salah menggunakan produk yang akan dipakai. Berikutnya adalah pelayanan dalam transaksi khususnya kemudahan dalam pembelian, hingga pembayaran. Pelayanan pasca pembelian sering disebut layanan purna jual umumnya menerima segala bentuk pujian sehubungan dengan kepuasan maupun keluhan tentang pelayanan selaku produsen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peranan komunikasi Customer Service terhadap kepuasan pelanggan CV. Linas Semesta Surabaya. Jenis Penelitian korelasi kuantitatif dilakukan dengan menggunakan teknik sampling. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan positif antara peranan komunikasi yang dilakukan Customer Service terhadap kepuasan pelanggan CV Lintas Semesta. Peran komunikasi dari Customer Service didapatkan katagori kepuasan tinggi sebesar 37 atau 74%, kategori sedang sebesar 11 atau 22% dan kategori rendah sebesar 2 atau 4%. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi Customer Service dari CV Lintas Semesta khususnya penguasaan product knowledge. Dengan menguasai bentuk layanan yang dimiliki oleh CV Lintas Semesta dan kemampuan komunikasi yang baik untuk memberikan informasi yang tepat serta mampu mendengarkan informasi yang disampaikan pelanggan, baik yang berbentuk keluhan, kritik, saran atas jasa yang dibeli oleh konsumen hingga dapat mengikat pelanggan menjadi loyal kepada perusahaan*

*Kata Kunci : Customer Service, pelanggan, kepuasan pelanggan*

# ROLE OF COMMUNICATION CUSTOMER SERVICE TO THE SATISFACTION OF LINTAS SEMESTA SURABAYA CUSTOMERS

## *Abstract*

*Service providers to service users so that they can influence the decisions to be taken by the user in this case the customer. services provided in this case is the service prior to the transaction is done , when the communication is done in detail about the products offered so that consumers are not wrong to use a product that will be used*

*The next is the ministry in the transaction , especially the ease of purchase , to payment.*

*post-purchase service is often referred to after-sales service , generally in the form of praise in connection with the satisfaction or complaints about the service as the producer or provider*

*the purpose of this study to determine the role of communications customer service to customer satisfaction at CV Lintas Semesta Surabaya.*

*this type of research conducted by quantitative correlation sampling technique .*

*the results showed the existence of a strong and positive correlation between the role of the communications made customer service to customer satisfaction of CV. Lintas Semesta Surabaya.*

*the role of communication of available customer service category , high satisfaction by 37 or 74 % , medium category by 11 or 22 % and the low category of 2 or 4 % .*

*customer satisfaction is strongly influenced by the good communication skills of customer service at CV Lintas Semesta Surabaya, especially on the acquisition of product knowledge.*

*by mastering the form of service that is owned by the customer service and good communication skills to provide appropriate information and be able to listen to the information presented customers, both in the form of complaints , criticism, suggestions as well as on services purchased by consumers to be able to bind the customer becomes loyal to the company ,*

*keyword : customer service , customer , customer satisfaction*