

ABSTRAK

**Alfi Syukra : Tinjauan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Pada
GrAPARI Telkomsel Cabang Lubuk Alung**
Pembimbing : Abel Tasman, SE, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* pada Grapari Telkomsel Lubuk Alung. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian statistik deskriptif yaitu tujuan penelitian merupakan pengeksplorasian, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan Kualitas pelayanan *customer service* pada GraPARI Telkomsel Lubuk Alung.

Berdasarkan perhitungan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa nilai TCR sebesar 74% berada dalam kategori Baik. Diketahui penilaian kualitas pelayanan pada GraPARI Telkomsel Lubuk Alung sudah Baik. Dengan demikian, pelanggan sudah merasakan kepuasan yang berada pada persentase 60-80% yang dikategorikan Baik. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan *customer service* pada GraPARI Telkomsel Lubuk Alung sudah Baik.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan