

**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI *CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE* DENGAN PENGETAHUAN PELANGGAN PADA GRAPARI TELKOMSEL BOGOR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:  
INDRIYANI  
044115233**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Indriyani  
NPM : 044115233  
Judul : Analisis Hubungan Pelayanan Informasi *Customer Service Representative* Dengan Pengetahuan Pelanggan Pada Grapari Telkomsel Bogor

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Peuguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

### DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Roni Jayawinangun, M.Si  
NIK. 1.0616 049 757

Pembimbing II : Yogaprasta Adinugraha, M.Si  
NIK. 1.0641 025 628

Pembaca : Ismail Taufik Rusfien, M.Si  
NIK. 1.1215 047 681

Ditetapkan di : Bogor  
Tanggal: :

Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum  
NIK : 1 0295 006 229



Ketua Program Studi

Muslim.M.Si.  
NIK: 1 0909 048 513

## ABSTRAK

**INDRIYANI. 044115233. Analisis Hubungan Pelayanan Informasi *Customer Service Representative* Dengan Pengetahuan Pelanggan Pada Grapari Telkomsel Bogor.** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Dibawah bimbingan : **Roni Jayawinangun, M.Si. dan Yogaprasta Adinugraha, M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan informasi *Customer Service Representative* dan pengetahuan pelanggan pada Grapari Telkomsel Bogor, serta menganalisis hubungan antara pelayanan informasi *Customer Service Representative* dengan pengetahuan pelanggan pada Grapari Telkomsel Bogor. Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas, yaitu pelayanan informasi *Customer Service Representative*. Indikator yang digunakan untuk menggambarkan variabel pelayanan informasi *Customer Service Representative* adalah *accuracy, completeness, currency* dan *format*. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan pelanggan pada Grapari Telkomsel Bogor yaitu pengetahuan produk, pengetahuan pembelian, dan pengetahuan pemakaian. Penelitian ini dilaksanakan di Grapari Telkomsel Bogor pada bulan November 2018 sampai dengan Mei 2019. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, artinya pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dengan jumlah total responden 100 orang. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah Studi kepustakaan dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik non-parametrik (*Rank Spearman* dan *Product Moment Pearson*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan nyata antara pelayanan informasi *Customer Service Representative* dengan pengetahuan pelanggan pada Grapari Telkomsel Bogor.

**Kata Kunci :** *Customer Service Representative, Pelayanan Informasi, Pengetahuan Pelanggan*