

ABSTRAK

Anisa Bajarad. 2012. Customer Service Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada XL Center Gorontalo). Skripsi, Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr H Zuchri Abdussamad, M.Si dan Pembimbing II Robiyati Podungge, S.Pd, M.AP.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang pengaruh *customer service* dan kepuasan pelanggan pada XL Center Gorontalo. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif, melalui ujian regresi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, maka diperoleh persamaan regresi $Y = -0,472 + 1,217X$, yang berarti bahwa variabel kepuasan pelanggan XL adalah sebesar 49,6% sedangkan sisanya sebesar 50,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: *Customer Service*, Kepuasan Pelanggan