

ABSTRAK

Keberadaan *Property* perumahan di kota Bandung maupun di kota besar lainnya menimbulkan persaingan di antara perusahaan properti tersebut. Masing-masing perusahaan properti melalui standar operasional pelayanan dalam melayani konsumen. Dalam pelayanan, customer service dapat dikatakan sebagai pondasi dari perusahaan properti, karena nilai pelayanan paling besar ditanggung oleh customer service. Selain melayani konsumen, customer service juga memiliki tugas untuk memperkenalkan dan memasarkan produk mereka. Oleh karenanya setiap perusahaan properti harus memiliki customer service yang mampu bersaing dan profesional dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dampak pelayanan customer service terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada manager marketing, customer service dan beberapa konsumen dari perusahaan PT. Woodlands Propertindo, cara ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh keterangan dan data penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data-data mengenai profil dan struktur organisasi PT. Woodlands Propertindo. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, penelitian ini berangkat dari fakta di lapangan untuk di generalisasikan berdasarkan teori teori yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian, dampak pelayanan customer service terhadap kepuasan konsumen PT. Woodlands Propertindo dapat dilihat berdasarkan penilaian konsumen terhadap faktor kualitas pelayanan. Penilaian tersebut dapat dijadikan tolak ukur bagi pihak perusahaan khususnya Customer Service dalam memperbaiki pelayanannya.

Kata kunci : Customer Service dan Kepuasan Pelanggan