

## ABSTRAK

Gerai *Service center* merupakan salah satu contoh jenis usaha penyedia pelayanan jasa untuk memenuhi dan melayani keluhan atau kebutuhan konsumen yaitu berupa bantuan informasi, layanan perbaikan, layanan retail (eceran), *upgrade service* dan *warranty service*. Zaman sekarang *handphone* sudah menjadi kebutuhan primer bagi setiap manusia guna menunjang kegiatan komunikasinya sehari-hari. Hal ini membuat banyak sekali kasus-kasus kerusakan dari *handphone* yang dipakai. Seiring dengan tingginya tingkat kerusakan *handphone* ini, maka jasa perbaikan atau gerai *service center* pun semakin menjamur. Banyak sekali ditemui perusahaan penyedia jasa *service center* baik yang resmi atau pun tidak.

Melalui studi kualitatif dengan pendekatan studi kasus, peneliti menggunakan model Robert K. Yin yang menganalisis mengenai lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability, tangible, responsiveness, assurance, empathy*. Peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas, dan pentingnya pelayanan karyawan kepada konsumen. Dengan memilih objek penelitiannya adalah strategi pelayanan jasa Samsung *Service Center* BEC.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan Samsung *service center* BEC sangat memuaskan. Mereka memiliki program layanan *service face to face, on hour warranty service, ready stock sparepart & accessories* yang membuatnya lebih unggul di banding gerai *service center* lain, karena hanya satu-satunya gerai yang mampu memberikan program tersebut. Kemudian fasilitas juga sangat membuat konsumen merasa nyaman berada disana. Ruangan luas berpendingin (AC), disediakan *free* minuman (kopi, teh, air mineral) bagi konsumen, TV *cable* disetiap sudut ruangan, dan *wifi* dengan koneksi yang cukup cepat. Sedangkan untuk pelayanan karyawan terhadap konsumen di Samsung *service center* diterapkan SOP yang tinggi, karyawan dituntut untuk menjaga profesionalisme dan efisiensi waktu dalam melayani konsumen.