

PENERAPAN *SERVICE ENCOUNTER* PADA PT TELKOM INDONESIA TBK YOGYAKARTA

Nani Kurniati

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *service encounter* pada PT Telkom Indonesia Tbk Yogyakarta. *Service Encounter* adalah suatu keadaan dimana pelanggan berinteraksi dengan perusahaan jasa. Penerapan *Service Encounter* pada PT. Telkom Indonesia Tbk Yogyakarta menggunakan 3 Indikator *service encounter* meliputi *Remote Encounter* melalui media sosial seperti aplikasi MyIndihome, Twitter, Whatsap dan Facebook , *Phone Encounter* melalui *call center* dan *Face to Face Encounter* interaksi langsung dengan perusahaan penyedia jasa *customer service*. Penerapan *service encounter* pada PT Telkom menyediakan layanan jasa yang memungkinkan pelanggan dapat melayani diri sendiri (*self service*) menggunakan teknologi yang bisa diakses layanannya dimana saja selama masih dalam cakupan jaringan. Karena pelanggan lebih suka berinteraksi dengan teknologi untuk membuat pelayanan dibandingkan berinteraksi secara langsung dengan perusahaan penyedia jasa.

Kata kunci: *Interaksi pelanggan, kepuasan pelanggan, remote encounter, phone encounter, face to face encounter.*