

ABSTRAKSI

Persaingan usaha yang terjadi pada industri jasa saat ini sudah semakin kompetitif. Untuk dapat bertahan dalam persaingan usaha, perusahaan dituntut untuk menetapkan strategi-strategi bisnis. Strategi ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas jasa dan kepuasan pelanggan. Jika kualitas yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa sesuai atau melebihi harapan pelanggan maka akan tercapai kepuasan pelanggan. Penilaian pelanggan mengenai kualitas jasa (*experienced quality*) berawal dari proses konsumsi jasa. Proses inilah yang biasa disebut dengan *service encounters*. *Service encounters* mewakili kebenaran yang terjadi selama proses penyampaian jasa. GraPari Telkomsel Jl. Pemuda Surabaya adalah *service centre* dari operator seluler terbesar di Indonesia yaitu Telkomsel. GraPari Telkomsel Pemuda Surabaya berkomitmen untuk memberikan *excellent service* selama proses penyampaian jasa. Perhatian ditujukan terhadap aspek-aspek penting selama proses penyampaian jasa dari GraPari Telkomsel Pemuda Surabaya kepada pelanggan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Zeithaml dan Bitner, yaitu pengukuran *service encounters* melalui *service environment*: suasana dari lingkungan tempat proses layanan terjadi; *service personnel*: layanan yang diberikan oleh karyawan penyedia jasa dan *support service*: material, peralatan dan semua proses *backstage* yang mendukung *front line employee*. Jenis penelitian adalah studi deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari kuesioner kepada responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling*, karena populasi tidak teridentifikasi. Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *convenience sampling*, yaitu sampel yang dipilih dari anggota populasi. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diperoleh gambaran *service encounters* di GraPari Telkomsel Pemuda Surabaya menurut penilaian pelanggan dan rekomendasi bagi GraPari Telkomsel Pemuda Surabaya.

Keyword: *Service encounters*