

RINGKASAN

Peran *Customer Service* Dalam Menjaga Kepuasan Konsumen di CV. Buana Citra Sentosa D.I.Yogyakarta, Muhammad Haikal Isma, NIM D43221818, Tahun 2025, Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Jember, Bapak Dr. R. Alamsyah Sutantio, S.E., M.Si (Dosen Pembimbing) dan Bapak Ricky Jadi Rezeki (Pembimbing Lapang).

Kegiatan magang ini dilaksanakan di CV. Buana Citra Sentosa, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pengolahan makanan tradisional khas Yogyakarta, yaitu Gudeg Kaleng Bu Tjitro 1925. Pelaksanaan magang berlangsung selama kurang lebih lima bulan, mulai dari 1 Juli hingga 30 November 2025, dengan tujuan memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa serta memperdalam pemahaman mengenai penerapan ilmu manajemen pemasaran, khususnya terkait peran *customer service* dalam menjaga kepuasan konsumen.

Selama kegiatan magang berlangsung, penulis berpartisipasi secara langsung dalam berbagai aktivitas perusahaan yang mencakup divisi *marketing*, produksi, dan gudang. Pada divisi *marketing*, penulis membantu dalam pembuatan dan perencanaan konten promosi media sosial serta mendukung kegiatan pemasaran baik secara daring maupun luring. Pada divisi produksi, penulis mempelajari tahapan pengolahan gudeg kaleng, mulai dari penanganan bahan baku, proses pengolahan, hingga tahap pengalengan. Sementara itu, pada divisi gudang penulis terlibat dalam kegiatan pelabelan, pengemasan, penyimpanan produk, hingga proses pendistribusian produk jadi.

Fokus utama dari pelaksanaan magang ini adalah untuk memahami peran *customer service* dalam upaya menjaga kepuasan konsumen. *Customer service* berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dan konsumen dengan memberikan informasi produk secara jelas, menanggapi pertanyaan dengan cepat, serta menangani kritik dan keluhan konsumen secara profesional. Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, kualitas pelayanan *customer service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas konsumen terhadap produk Gudeg Kaleng Bu Tjitro 1925.

Berdasarkan hasil pelaksanaan magang, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan respons di luar jam operasional serta adanya keluhan terkait proses pengiriman dan kondisi kemasan produk. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berupa penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dan penanganan keluhan yang lebih terstruktur, peningkatan kualitas kemasan produk, serta koordinasi yang lebih baik dengan pihak ekspedisi. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini memberikan pengalaman yang bermanfaat, menambah wawasan mengenai dunia kerja, serta meningkatkan keterampilan teknis dan *soft skills* penulis sebagai bekal menghadapi dunia kerja di masa mendatang.