

ABSTRAK

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan tanggung jawab perusahaan dan menjadi komitmen bagi perusahaan untuk melaksanakannya. CSR tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk program CSR yang dilakukan oleh Grapari Telkomsel Jambi, peran CSR dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, serta upaya yang dilakukan oleh Grapari Telkomsel Jambi. Hasil dari kegiatan menunjukkan bahwa Peran CSR Grapari Telkomsel Jambi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan meliputi peran dalam membentuk citra baik perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, peran dalam membangun kepercayaan pelanggan, serta peran dalam membangun loyalitas pelanggan. Semakin baik CSR yang memperlihatkan perusahaan menjalankan kewajibannya untuk melindungi dan meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat dan sekaligus perusahaan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Kata kunci : peran, CSR, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Corporate Social Responsibility (CSR) is the company's responsibility and is a commitment for the company to implement it. CSR not only aims to improve community welfare, but also increases customer satisfaction with the company. The purpose of this internship activity is to describe the form of CSR programs carried out by Grapari Telkomsel Jambi, the role of CSR in increasing customer satisfaction, as well as the efforts made by Grapari Telkomsel Jambi. The results of the activities show that the role of CSR Grapari Telkomsel Jambi in increasing customer satisfaction includes its role in forming a good image of the company to increase customer satisfaction, its role in building customer trust, and its role in building customer loyalty. The better CSR shows that the company is carrying out its obligations to protect and improve the social welfare of the community and the company, the more customer satisfaction will increase.

Keywords : role, CSR, costumer satisfaction