

ABSTRAK

Nama : Fikri Taufik Aljufri – 20190502231
Judul : Strategi Komunikasi PT BookMyShow *Southeast Asia* Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Customer Service

Penelitian ini membahas strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT BookMyShow Southeast Asia untuk menjaga kualitas layanan pelanggan mereka. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis pendekatan komunikasi yang digunakan oleh perusahaan dalam konteks pelayanan pelanggan, dengan tujuan memahami bagaimana strategi ini berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan yang optimal. Penjualan tiket online, khususnya untuk pertunjukan live, mengalami peningkatan daya saing yang dramatis dalam beberapa tahun terakhir. Setiap Customer Service berlomba-lomba memberikan pelayanan dan kenyamanan sebaik mungkin kepada kliennya. Langkah selanjutnya adalah mengkaji metode sosialisasi yang digunakan PT BookMyShow Southeast Asia. Metodologi kualitatif yaitu analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Untuk menjawab fokus penelitian atau Fokus Penelitian yang teridentifikasi, penelitian ini menggunakan data wawancara untuk mengkaji bagaimana PT BookMyShow Southeast Asia menggunakan komunikasi untuk menjaga layanan pelanggan pada standar yang tinggi dalam lingkungan di mana pola komunikasi dibentuk oleh proses itu sendiri. Layanan pelanggan dan kliennya mengembangkan pola komunikasi interpersonal sebagai hasil interaksi sehari-hari mereka, menurut penelitian ini. Berdasarkan temuan penelitian terlihat bahwa pola komunikasi di PT BookMyShow Southeast Asia bersifat sirkular. Pola ini memungkinkan transmisi pesan secara simultan, terjemahan atau interpretasinya, dan penerusannya selanjutnya dengan umpan balik kepada pengirim. Hasilnya, pola tersebut berkesinambungan dan permanen.

Kata Kunci : Strategi, Komunikasi, Pelayanan, Customer Service