

**STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN INDOMARET
DALAM MENJAGA KUALITAS PELAYANAN
(Studi Pada Indomaret Tanjung Api-Api)**



SKRIPSI

Disusun Oleh:

RAMANDA

(20702010006)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
2024**

PENGESAHAN

Telah diterima dan disyahkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Sumatera Selatan sebagai tugas akhir dan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana (Strata-1) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Sumatera Selatan.

Ujian dilaksanakan

Hari : Senin
Tanggal : 15 Juli 2024
Tempat : Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-----------|---------|
| 1. Dendi, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN.0226019202 | Ketua | (.....) |
| 2. Intan Putri, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN.0210019203 | Penguji 1 | (.....) |
| 3. Riko Fardiansyah, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN.0230078201 | Penguji 2 | (.....) |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Sumatera Selatan,



Agus Sramudin, S.Pd.I., M.I.Kom
NIDN.0201088002

Palembang, 15 Juli 2024
Ketua
Program Studi Ilmu Komunikasi

Adli, S.Sos.I., M.Sc
NIDN.0210039002

STRATEGI KOMUNIKASI PELAYANAN INDOMARET DALAM MENJAGA KUALITAS PELAYANAN (Studi Pada Indomaret Tanjung Api-Api)

Ramanda
Universitas Sumatera Selatan
ramandarier@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi pelayanan Indomaret dalam menjaga kualitas pelayanan pada Indomaret Tanjung Api-Api. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik *purposive sampling technique*. Informan yang memberikan data ialah 3 orang yaitu: 1 informan kunci (*chief of store*) atau kepala toko, 1 karyawan, dan 1 konsumen. Pada penelitian ini menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa Adapun hasil penelitian pada strategi komunikasi pelayanan dalam menjaga kualitas pelayanan terdapat tiga hal yakni: komunikasi interpersonal pelanggan, standar pelayanan, dan SOP pelayanan. Masing-masing dari ketiga poin ini memperoleh hasil yang berbeda sesuai dengan pendapat ketiga informan. Untuk poin komunikasi interpersonal pelanggan ada lima poin penting, yakni: keterbukaan, empati, dukungan antar karyawan, rasa positif, dan kesetaraan. Sementara itu, untuk standar pelayanan juga terdapat lima poin penting yaitu: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Sedangkan untuk SOP pelayanan mengutamakan kepuasan pelanggan karena tujuan utama dalam bidang usaha, tanpa pelanggan usaha tidak akan berjalan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pelayanan, Strategi.

**INDOMARET SERVICE COMMUNICATION STRATEGY IN
MAINTAINING SERVICE QUALITY
(Study at Indomaret Tanjung Api-Api)**

Ramanda
University of South Sumatra
ramandarier@gmail.com

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze Indomaret's service communication strategy in maintaining service quality at Indomaret Tanjung Api-Api. This research method used a qualitative research method with a purposive sampling technique. The informants who provided data were 3 people, namely: 1 key informant (chief of store) or head of shop, 1 employee, and 1 consumer. This research used 3 data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. The results show that the research results on service communication strategies in maintaining service quality contain three things, namely: customer interpersonal communication, service standards, and service SOP. Each of these three points obtained different results according to the opinions of the three informants. For customer interpersonal communication points, there are five important points, namely: openness, empathy, support between employees, positive feelings, and equality. Meanwhile, for service standards there are also five important points, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Meanwhile, service SOPs prioritize customer satisfaction because the main goal in the business sector, without customers, business will not run.

Keywords: *Communication of Service, Quality of Service, Strategy.*