

ABSTRAK

Ridho, Muhammad. 2021. *Strategi Humas Perusahaan Otobus Hafesa Trans Jember Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pariwisata*. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Pembimbing : Dr. Juariyah, M.Si.
Kata Kunci : Mutu Pelayanan, pariwisata, humas, transportasi.

Humas sering kali merupakan bagian penting dalam hal komunikasi bagi sebuah organisasi atau instansi. Pada sebuah perusahaan jasa, humas berperan penting dalam menciptakan mutu pelayanan yang baik. Mutu pelayanan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan pelayanan jasa yang sesuai dengan standar profesi dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia.

Hasil analisis yang didapatkan adalah perusahaan otobus tersebut memiliki pelayanan yang konsisten serta strategi unik yang diberikan kepada konsumen. Berdasarkan fenomena di atas, peneliti menemukan adanya keunikan pada perusahaan otobus Hafesa Trans Jember. Humas perusahaan ini melakukan beberapa trik diantaranya dengan melihat keadaan sekitar apa yang tidak dilakukan oleh perusahaan lain. Selain itu perusahaan ini juga berani untuk bersaing dengan menjual pelayanan yang lebih tetapi dengan harga yang sesuai dengan harga pasarannya. Adanya strategi humas diatas, menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana seorang Humas dapat berkomunikasi dengan direktur perusahaan agar memberikan pelayanan serta kepercayaan terbaik untuk konsumen yang akan menggunakan jasa transportasi pada perusahaan otobus pariwisata ini.

ABSTRACT

Ridho, Muhammad. 2021. *Strategi Humas Perusahaan Otobus Hafesa Trans Jember Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pariwisata*. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Pembimbing : Dr. Juariyah, M.Si.

Keywords : *Service Quality, tourism, public relations, transportation.*

Public relations is often an important part in terms of communication for an organization or agency. In a service company, public relations plays an important role in creating good service quality. Service quality is the degree of service perfection to meet consumer needs for services that are in accordance with professional standards by using the potential of available resources.

The results of the analysis obtained are that the bus company has consistent service and unique strategies that are provided to consumers. Based on the above phenomenon, researchers found a uniqueness in the Hafesa Trans Jember bus company. This company's public relations do some tricks including by looking at the circumstances around what other companies are not doing. In addition, this company also dares to compete by selling more services but at prices that match the market price. The existence of the public relations strategy above makes researchers interested in further researching how a public relations officer can communicate with company directors in order to provide the best service and trust for consumers who will use transportation services at this tourism bus company.