

ABSTRAK

Nurmala, Aulia Chandra Widya. 2023. *Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Ekspedisi PT Putra Kalistail Banyuwangi Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Pelanggan*. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Pembimbing: Ir.H.M. Thamrin, M.si.

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi, Komunikasi Pemasaran, Pelayanan.*

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang Ekspedisi tepatnya di bidang jasa, PT Ekspedisi Putra Kalisetail tentunya menggunakan berbagai teknik pemasaran untuk mengkomunikasikan produk yang dijalkannya. Word of Mouth dan sponsorship merupakan salah satu strategi pemasaran yang diterapkan. WOM (word of mouth) berperan penting dalam kegiatan pemasaran karena berpengaruh positif dan negatif terhadap persepsi konsumen. Pelayanan merupakan faktor terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan karena kualitas pelayanan dirasakan memiliki hubungan yang erat yang dapat mempengaruhi kepuasan. Sehingga peneliti ingin mengetahui strategi komunikasi pemasaran jasa PT Putra Kalisetail Expedition dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, faktor pendukung strategi Marketing Communication PT Putra Kalisetail Expedition yang mempengaruhi peningkatan konsumen PT Putra Kalisetail Expedition, serta pola kemitraan dibangun oleh PT Putra Kalisetail Expedition pada pelanggan. Teori yang digunakan adalah Integrated Marketing Communication (IMC) (Larry Percy) (Advertising, Public Relation, Event Sponsorship, Sales Promotion). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa strategi komunikasi word-of-mouth dan sponsorship merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, namun tidak dipungkiri jika diperlukan, perusahaan akan menggunakan strategi lain, seperti menggunakan media sosial, untuk memperluas jaringan. lebih jauh. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan PT Putra Kalisetail Expeditions adalah kepemilikan armada angkut sendiri, jam terbang yang cukup, dan sistem pelayanan yang dimiliki oleh PT Putra Kalisetail Expedition yang membuat pelanggan senang menggunakan layanannya.

ABSTRACT

Nurmala, Aulia Chandra Widya. 2023. *Service Marketing Communication Strategy Expedition of PT Putra Kalistail Banyuwangi in Improving Customer Service*. Thesis Communication studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, Muhammadiyah University of Jember. Advisor: Ir.H.M. Thamrin, M.Sc.

Keywords: *Communication Strategy, Marketing Communication, Service.*

As an institution engaged in the field of Expedition, which is precisely in the service sector, PT Ekspedisi Putra Kalisetail certainly uses various marketing techniques to communicate the products it runs. Word of Mouth and sponsorship is one of the marketing strategies implemented. WOM (word of mouth) plays an important role in marketing activities because it positively and negatively influences consumer perceptions. Service is the most important factor in determining customer satisfaction because service quality is felt to have a close relationship that can affect satisfaction. So that researchers want to know the marketing communication strategy of PT Putra Kalisetail Expedition services in increasing customer trust, the supporting factors for PT Putra Kalisetail Expedition Marketing Communication strategies that affect the increase in consumers of PT Putra Kalisetail Expedition, as well as the partnership pattern built by PT Putra Kalisetail Expedition on customers. The theory used is Integrated Marketing Communication (IMC) (Larry Percy) (Advertising, Public relations, Event sponsorship, Sales promotion). In this study, researchers used a qualitative descriptive method. The results of his research show that word-of-mouth and sponsorship communication strategies are effective strategies to improve service to customers, but it is undeniable that if needed, the company will use other strategies, such as using social media, to expand the network further. Factors that can influence the success of PT Putra Kalisetail Expeditions are ownership of their own transport fleet, sufficient flight hours, and the service system owned by PT Putra Kalisetail Expedition, which makes customers happy using their services.