

STRATEGI PELAYANAN KONSUMEN DALAM *EVENT GOT TALENT* DI TERAS CIHAMPELAS OLEH PT RATU AULIA HANASTA

Oleh

Riska Aryani

RINGKASAN

Event Organizer merupakan sebuah kepanitiaan untuk menyelenggarakan suatu kegiatan agar dapat berjalan sesuai dengan perencanaan antara para konsumen dengan pihak *Event Organizer* dalam hal memberikan pelayanan. Selama proses Praktik Kerja Lapangan, penulis melakukan observasi pada *EO Auliacorp* dibawah naungan PT Ratu Aulia Hanasta dan terdapat kerjasama antara *EO Auliacorp* dengan Dinas Koperasi dan UMKM kota Bandung dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Teras Cihampelas untuk mereaktivasi kembali Teras Cihampelas dengan menggelar *Event Got Talent*. Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini yaitu untuk mengetahui terkait pelayanan konsumen serta bagaimana strategi pelayanan konsumen yang dilakukan *event organizer* PT Ratu Aulia Hanasta. Untuk mengetahui terkait tujuan yang dicari, penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta metode analisis deskriptif kualitatif. Pelayanan konsumen yang dilakukan oleh PT Ratu Aulia Hanasta yaitu dengan menerapkan *tangibles* (bukti fisik) memperhatikan kebersihan, kerapian serta kelengkapan semua alat, *responsiveness* (cepat tanggap) dengan tanggap mendata dan menjelaskan tentang teknis acara, *reliability* (keandalan) dengan menjalankan tugas pada bidangnya, *assurance* (jaminan) *event* dilakukan dengan tepat waktu sesuai dengan *rundown* acara, *empathy* (empati). Strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT Ratu Aulia Hanasta yaitu dengan menerapkan konsep pelayanan prima menurut Barata (2014) berdasarkan A6 yaitu *appearance* (penampilan) dengan memakai seragam dan tidak memakai aksesoris yang berlebihan, *ability* (kemampuan) dengan memberikan kemampuan yang optimal, *attitude* (sikap) menunjukkan sikap ramah dengan penuh simpatik, *attention* (perhatian) inisiatif membantu dan menaruh antensi yang baik, *action* (tindakan) mendahulukan konsumen, *accountability* (tanggung jawab) dengan SOP serta ketentuan yang sudah disepakati oleh perusahaan.

Kata kunci: *Event Organizer, Pelayanan Konsumen, Strategi Pelayanan.*