



Universitas Mercu Buana Jakarta

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Dian Ekayanti

44214010080

Aktivitas Pelayanan Prima Dalam Membangun Citra PT Enji *Multimedia Production House*  
di Jakarta Selatan

Jumlah Halaman : 116 Halaman,

Bibliografi : 25 acuan, Tahun 2002-2015 ; 5 Jurnal ; 1 situs internet

## **ABSTRAK**

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan untuk membangun citra yang positif yaitu melalui kegiatan pelayanan prima yang dilakukan dengan memberikan pelayanan-pelayanan terbaik kepada konsumen dalam pelayanan jasanya oleh perusahaan sebagai penerapan dalam mengembangkan dan mempertahankan citra perusahaan. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengelolaan Pelayanan Prima PT EMP Jakarta Selatan dalam membangun membangun citra positif kepada konsumen , dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengelolaan Aktivitas Pelayanan Prima EMP Jakarta Selatan dalam Membangun Citra Positif Kepada Konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, metode pengumpulan data primer dengan teknik wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui riset dan studi kepustakaan kemudian keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi.

Hasil penelitian dari Aktivitas Pelayanan Prima EMP Jakarta Selatan dalam Membangun Citra Positif dimata Konsumen, melalui Pelayanan Prima yang diterapkan tersebut berhasil membuat para konsumen untuk tetap mempercayakan PT EMP Jakarta Selatan dan tidak beralih pada perusahaan Pelayanan Jasa lainnya.

Kesimpulan penelitian ini Aktivitas Pelayanan Prima pada EMP Jakarta Selatan tak terlepas dari keikut sertaan konsumen dalam proses pelayanan prima, dan perusahaan bertanggung jawab atas semua aktivitas-aktivitas yang diberikan guna memuaskan konsumen, pada penelitian ini peneliti menggunakan saran akademis dan praktis.

**Keyword** : *Pelayanan Prima, Citra, Aktivitas Pelayanan Prima PT Enji Multimedia Production House*



Universitas Mercu Buana Jakarta

Communication Faculty

Dian Ekayanti

44214010080

Excellent Service Activities In Develop the Image PT Enji Multimedia Production House in South Jakarta (Period Agust – September)

JumlahHalaman : 116 Pages,

Bibliografi : 25 Books, Tahun 2002-2015 ; 5 Journall ; 1 internet Articles

## **ABSTRACT**

Excellent service is the best or excellent service. Called very good or best because it is in accordance with applicable service standards or owned by the service provider agency. The essence of public service is the prime service to the society which is the embodiment of the obligation of the government apparatus as the public servant. One way that companies do to build a positive image is through excellent service activities conducted by providing the best services to consumers in service services by the company as an application in developing and maintaining corporate image. The problem in this research is how the Management of Prime Service of PT EMP South Jakarta in building build positive image to the consumer, and the purpose of this research is to know the Management of Prime Service Activities of EMP South Jakarta in Building Positive Image to Consumer

The method used in this research is descriptive qualitative, primary data collection method with in-depth interview technique, and documentation, while secondary data collection is done by collecting data through research and literature study then the validity of data tested through triangulation technique.

The results of the research activities of EMP Prime Services South Jakarta in Building a Positive Image in the eyes of Consumers, through the Service Prima applied successfully succeeded in making parakonsumento still entrust PT EMP South Jakarta and do not switch to other service companies.

The conclusion of this research of Excellent Service Activity at EMP South Jakarta can not be separated from the participation of consumers in the process of excellent service, and the company is responsible for all activities given in order to satisfy the consumer, in this research the researcher uses academic and practical suggestion.

**Keyword** : *Service Excellent, image, Excellent Service Activities PT Enji Multimedia Production House*