

Nama : Rizky Maulana
NIM : 44219110015
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Keramahtamahan Komunikasi Antara Admin Dengan Nasabah Pada Halaman *Rating* Dan Ulasan Melalui Aplikasi *Qoala.app Mobile*.
Pembimbing : Rahmadany Ayu Fitria, S.Ikom, M.Si

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini berperan penting untuk setiap masyarakat dalam memperoleh informasi, memberikan komentar serta ulasan dan melakukan segala transaksi untuk pembelian produk atau jasa secara digital. Terutama dalam melakukan pembelian produk asuransi pada *platform Qoala.app mobile*. *Qoala.app mobile* merupakan aplikasi digital untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembelian produk asuransi secara mudah dan aman kemudian aplikasi ini dapat diunduh melalui *Google Playstore* dan *App Store*. Sebelum mengunduh aplikasi masyarakat dapat melihat *rating* dan ulasan dari aplikasi tersebut. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keramahtamahan komunikasi antara admin dan nasabah pada halaman *rating* dan ulasan melalui aplikasi *Qoala.app mobile*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, melalui paradigma penelitian konstruktivis dan dengan menggunakan studi netnografi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Qoala.app* mengedepankan pelayanan *hospitality* kepada seluruh pelanggan dan dengan sigap untuk merespon setiap keluhan nasabah saat mengalami kesulitan saat dalam penggunaan aplikasi. *Qoala.app* dengan signifikan memberikan pelayanan dan merespon dengan baik kepada seluruh pelanggan dengan mengedepankan keramahtamahan komunikasi kepada nasabah yang dapat dilihat pada halaman *rating* dan ulasan pada aplikasi *Qoala.app mobile*.

Kata Kunci: Aplikasi Mobile, Studi Netnografi, Komunikasi, Keramahtamahan

Name : Rizky Maulana
NIM : 44219110015
Study Program : Communication
Title of Thesis Report : *Friendliness of Communication Between Admins and Customers on Rating and Review Pages Through the Qoala.app Mobile Application.*
Mentor : *Rahmadany Ayu Fitria, S.Ikom, M.Si*

ABSTRACT

Current technological developments play an important role for every community in obtaining information, providing comments and reviews and making all transactions to purchase products or services digitally. Especially in purchasing insurance products on the Qoala.app mobile platform. Qoala.app mobile is a digital application to make it easier for the public to purchase insurance products easily and safely. This application can be downloaded through the Google Playstore and App Store. Before downloading an application, the public can see the rating and reviews of the application. The purpose of this study is to find out the friendliness of communication between admins and customers on the rating and review pages through the Qoala.app mobile application.

The method used in this study is a qualitative research method, through a constructivist research paradigm and by using netnography studies.

The results of this study indicate that Qoala.app prioritizes hospitality services to all customers and swiftly responds to any customer complaints when experiencing difficulties when using the application. Qoala.app significantly provides services and responds well to all customers by prioritizing friendly communication to customers which can be seen on the rating and review pages on the Qoala.app mobile application.

Keywords: Mobile Applications, Netnographic Studies, Communication, Hospitality