

## ABSTRAK

Nama : Fatia Putri Maharani

NIM : 44318120014

Program Studi : Ilmu Komunikasi / Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Judul Laporan Skripsi : Aktifitas *Guest Relation Officer* di JNE Express dalam Memberikan

Informasi pada Tamu

Pembimbing : Sandy Permata, M.Ikom

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE Express adalah sebuah perusahaan yang berbasis di dunia logistik dibidang jasa pengiriman yang berdiri sejak tahun 1990. Pada dasarnya JNE Express juga memiliki visi menjadi perusahaan logistik terdepan di negeri sendiri yang berdaya saing global dan misi memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten

Makna dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aktifitas *guest relation officer* atau *receptionist* terhadap pemberian informasi kepada *pelanggan* JNE Express Head Office di Jl. Tomang Raya No.11 Jakarta Barat

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat bagaimana aktifitas yang dilakukan oleh *guest relation officer* dalam menyampaikan informasi kepada tamu dan pelanggan untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan. Dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini ditinjau dari dinamika aktifitas dalam penyampaian informasi dan bagaimana dampaknya bagi kepuasan yang dirasakan oleh tamu dan pelanggan atas informasi yang didapatkan.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu melakukan aktifitas yang dilakukan oleh *guest relation officer* di Kantor Pusat JNE Express dalam menyampaikan informasi dapat dinyatakan berhasil dan berkualitas dengan baik. Hal ini ditinjau dari respon beberapa narasumber yang bekerja berdampingan dengan *guest relation officer* di JNE Express. Dalam menjalankan aktifitasnya, *guest relation officer* berhasil menyampaikan informasi kepada tamu dan pelanggan dengan memenuhi aspek-aspek yang berpengaruh kepada kepuasan tamu dan pelanggan.

Kata Kunci : *Guest Relation Officer*, Aktifitas, Tamu, Pelanggan, Informasi

## ABSTRACT

Name : Fatia Putri Maharani  
NIM : 44318120014  
Study Program : Ilmu Komunikasi / Periklanan dan Komunikasi Pemasaran  
Tittle Report : *Activities of Guest Relations Officers at JNE Express in Providing Information on Guests*  
Counsellor : Sandy Permata, M.Ikom

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir or JNE Express is a company based in the world of logistics in the field of shipping services which was established in 1990. Basically JNE Express also has a vision of becoming a leading logistics company in its own country that is globally competitive and the mission is to provide the best experience to *pelanggans*. *pelanggans* consistently

The meaning of that is the purpose of this study is to determine the activities of guest relation officers or receptionists on providing information to JNE Express Head Office customers at Jl. Tomang Raya No.11 West Jakarta.

This research aims to see how activities carried out by guest relation officers in conveying information to guests and customersto getting satisfaction in service . The theoretical basis used in this research is reviewed from the dynamics of activities in the delivery of information and how it impacts the satisfaction felt by guests and customers for the information obtained..

The conclusion of this research is that the activities carried out by guest relation officers at the JNE Express Head Office in conveying information can be declared successful and of good quality. This is reviewed from the responses of several sources who work side by side with guest relation officers at JNE Express. In carrying out their activities, guest relation officers successfully convey information to guests and customers by fulfilling aspects that affect guest and customer satisfaction.

*Keyword : Guest Relation Officer, Activities, Guest, Customer, Information*