

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Marketing Public Relations PT Telkomsel melalui digital word of mouth

Yoga Mustafa

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=73775&lokasi=lokal>

Abstrak

Masyarakat Indonesia akan terus melakukan komunikasi dan akan terus berkembang. Hal tersebut membuat PT Telkomsel berupaya menyediakan layanan operator untuk mendukung kegiatan berkomunikasi. Selain membangun citra di mata pelanggan, Perusahaan Telekomunikasi juga memerlukan teknik untuk mempertahankan Brand Awareness.

Penelitian ini menjelaskan Marketing Public Relations PT Telkomsel melalui digital word of mouth. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode studi kasus dan konsep Marketing Public Relations. Keterkaitan teori Marketing Public Relations dengan penelitian ini adalah bagaimana penerapan teknik digital word of mouth Marketing Public Relations PT Telkomsel diterapkan dalam menghadapi persaingan antar provider.

Hasil penelitian menunjukkan Marketing Public Relations PT Telkomsel telah melakukan teknik WOMM (worth of mouth marketing) dengan cara pendekatan melalui media sosial dengan memakai beberapa influencer sebagai viewer, memberikan reward kepada pelanggan setianya berupa hadiah dan mendirikan GraPari sebagai bentuk layanan customer care. Diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan pendekatan kuantitatif meneliti kepuasan masyarakat terhadap Telkomsel agar memperoleh data jauh lebih terukur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan penelitian selanjutnya dalam kajian teori humas seperti teori Marketing Public Relations.