

IMPLEMENTASI *E – SERVICE QUALITY* DI PERFORMA OPTIMA GROUP

Bilal Bobsaid
Manajemen Jejaring Bisnis
Fitri Novika Widjaja
Prita Ayu Kusumawardhany

ABSTRAK

Laporan Kerja Lapangan ini membahas tentang hasil kerja lapangan yang dilakukan oleh penulis selama 5 bulan di Performa Optima Group. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan di bidang teknologi informasi dan pengadaan barang/jasa yang telah dikenal di kalangan pemerintahan serta masyarakat Indonesia. Lokasi perusahaan ini terletak di Jl. Sidosermo Airdas No.Kav A9, Sidosermo, Kec. Wonocolo, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia.

Skripsi ini bertujuan untuk mengimplementasikan sistem Kualitas Layanan Elektronik (*E – Service Quality*) pada divisi *Marketing Communication* di Performa Optima Group untuk meningkatkan kualitas media sosial perusahaan serta meningkatkan *Brand Awareness*. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan observatif melalui pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Dalam praktik kerja lapangan ini, penulis berkontribusi memberikan hasil kerja yang baik dengan melakukan revisi pada *Calender Of Content*, mengubah alur *chatbot*, pembuatan konten yang berkualitas, hingga memberikan ide untuk meningkatkan kualitas layanan media sosial perusahaan.

Kata Kunci : *E – Service Quality, Marketing Communication, Brand Awareness, Teknologi Informasi, Media Sosial.*

IMPLEMENTATION E - SERVICE QUALITY OF PERFORMA OPTIMA GROUP

Bilal Bobsaid
Business Networking Management
Fitri Novika Widjaja
Prita Ayu Kusumawardhany

ABSTRACT

This Field Work Report discusses the results of field work conducted by the author over a period of 5 months at Performa Optima Group. This company is one of the companies in the field of information technology and procurement of goods/services that is well known among the Indonesian government and society. The company is located at Jl. Sidosermo Airdas No.Kav A9, Sidosermo, Kec. Wonocolo, Surabaya, East Java, Indonesia.

This thesis aims to implement an Electronic Service Quality (E-Service Quality) system in the Marketing Communication division at Performa Optima Group to improve the company's social media quality and increase brand awareness. The data analysis method used is a qualitative descriptive method with an observational approach through observation, interviews, and documentation. In this fieldwork practice, the author contributed to producing good results by revising the Content Calendar, changing the chatbot flow, creating quality content, and providing ideas to improve the quality of the company's social media services.

Keywords: E-Service Quality, Marketing Communication, Brand Awareness, Information Technology, Social Media.