

## ABSTRAK

### **PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG EFEKTIF OLEH EVENT ORGANIZERDALAM MEMBANGUN KEPUASAN KLIEN DI MASA PANDEMI COVID19 (Studi Pada Event Organizer CV. Satu Frekuensi di Bandar Lampung)**

Oleh:  
Maharani Rizki Chairunnisa

*Event organizer* merupakan sebuah jasa yang didalamnya melibatkan berbagai pihak dan tentunya membuat sebuah kerumunan yang di dalamnya terdapat banyak orang. Pada masa pendemi Covid-19 salah satu usaha yang mengalami penurunan yaitu di bidang *event organizer* hal ini dikarenakan tidak diperolehkannya keramaian yang melibatkan banyak orang sehingga event-event yang harusnya berjalan kini tidak di perbolehkan. Lobi, negosiasi dan juga persuasi sudah ada dari awal proses pembuatan event seperti saat CV. Satu Frekuensi melakukan *tander atau bidding* terhadap perusahaan yang akan menjadi calon klienCV. Satu Frekuensi, proses persiapan eventpun didalamnya ada juga proses lobi, negosiasi dan juga persuasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan komunikasi antarpribadi antara klien dan CV. Satu Frekuensi. Komunikasi antarpribadi antara klien dan CV. Satu Frekuensi menjadi salah satu faktor penentu dalam keberhasilan pengelolaan event yang dilakukan oleh CV. Satu Frekuensi dalam membangun kepuasan klien di masa pandemi Covid-19.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi hasil penelitian. Fokus pada penelitian ini yaitu penerapan komunikasi interpersonal yang efektif oleh event organizer dalam membangun kepuasan klien di masa pandemi covid-19.

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa penerapan komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh CV. Satu Frekuensi menggunakan pendekatan humanistik yang terdiri dari 5 aspek yang dikatakan sudah berjalan baik, yaitu sikap keterbukaan, empati, mendukung, positif dan juga kesetaraan. Penerapan komunikasi antar pribadi yang menerapkan aspek keterbukaan, sikap positif, empati, sikap mendukung dan juga sikap kesetaraan yang di lakukan dalam semua tahapan event yang sesuai dengan sop dan juga terjadi dalam rangkaian penyelenggaraan event mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi event, dimana di dalamnya terdapat proses-proses seperti penawaran, lobi negosiasi, persuasi, dan juga persentasi. Hal ini dapat terlihat dari terpenuhinya aspek *expectation* dan performance kepada klien yang di layani. Selain itu pula terpenuhinya aspek yang lain seperti aspek comparison, pada aspek ini adanya perbandingan dengan event organizer yang lain, dan pada aspek ini pula CV. Satu Frekuensi lebih unggul dari pada event organizer yang lain. Selain itu pula terpenuhinya aspek confirmation, pada aspek ini benar terkonfirmasi bahwa event organizer CV. Satu Frekuensi sesuai dengan harapan klien dan juga sesuai dengan yang di bayangkan oleh klien.

**Kata kunci:** komunikasi interpersonal, kepuasa klien, pandemi Covid-19

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF EFFECTIVE INTERPERSONAL COMMUNICATION BY EVENT ORGANIZER IN BUILDING CLIENT SATISFACTION DURING THE COVID19 PANDEMIC (Study on Event Organizer CV. One Frequency in Bandar Lampung)**

By:

**Maharani Rizki Chairunnisa**

*Event organizer is a service that involves various parties and of course creates a crowd in which there are many people. During the Covid-19 pandemic, one of the businesses that experienced a decline was in the event organizer sector, this was due to the absence of crowds involving many people, so events that were supposed to run now were not allowed. Lobbying, negotiation and persuasion have existed since the beginning of the event creation process, such as when CV. One Frequency of bidding or bidding for companies that will become prospective clients of CV. One Frequency, the event preparation process includes lobbying, negotiation and persuasion processes. The purpose of this research is to implement interpersonal communication between the client and CV. One Frequency. Interpersonal communication between client and CV. One Frequency is one of the determining factors in the success of event management carried out by CV. One Frequency in building client satisfaction during the Covid-19 pandemic.*

*This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Sources of data in this study in the form of primary and secondary data. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and documentation of research results. The focus of this research is the application of effective interpersonal communication by event organizers in building client satisfaction during the covid19 pandemic.*

*Based on the research results, it is known that the application of interpersonal communication applied by CV. One Frequency uses a humanistic approach which consists of 5 aspects that are said to have gone well, namely openness, empathy, support, positive and also equality. The application of interpersonal communication that applies aspects of openness, positive attitude, empathy, supportive attitude and also an attitude of equality which is carried out in all stages of the event in accordance with the soup and also occurs in a series of events starting from planning, implementing, and evaluating events, where in It includes processes such as bidding, lobbying negotiations, persuasion, and also presentations. In general, interpersonal communication done by CV. One Frequency during this pandemic is going well and can create client satisfaction. In addition, other aspects are also fulfilled, such as the comparison aspect, in this aspect there is a comparison with other event organizers, and in this aspect CV. One Frequency is superior to other event organizers. Besides that, the confirmation aspect is also fulfilled, in this aspect it is confirmed that the event organizer CV. One Frequency in accordance with the expectations of the client and also in accordance with what was imagined by the client.*

**Keywords:** *interpersonal communication, client satisfaction, Covid-19 pandemic*