

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Novalyani Winarno
NIM : 11143200568
Judul : **Strategi Komunikasi *Service Excellent* Koperasi Unit Desa (KUD) Mojopahit Jaya Dalam Upaya Memulihkan Citra Pasca Krisis**

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan maupun barang yang berperan penting ditengah masyarakat. Koperasi diartikan sebagai wadah yang dibuat pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, yang dikelola rakyat, untuk kepentingan rakyat pedesaan. Dalam penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi *Service Excellent* (pelayanan prima) Koperasi Unit Desa (KUD) Mojopahit Jaya dalam upaya memulihkan citra pasca krisis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima tersebut terhadap pemulihan citra pasca krisis yang khususnya untuk peningkatan kunjungan masyarakat ke KUD sebagai bagian dari peningkatan kepercayaan kepada KUD oleh masyarakat. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat, guna memberikan pelayanan yang memuaskan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yakni menganalisis dan menyajikan data secara riil dan relevan sesuai data yang diperoleh dilapangan. Dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan tiga informan yaitu kepala, pengurus atau staf KUD dan dokumentasi. Hasil dari penelitian adalah KUD Mojopahit Jaya telah menerapkan startegi komunikasi *Service Excellent* (pelayanan prima) dengan konsep A6 yang diungkapkan oleh Asep Adya Barata, yang meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*) yang sudah berjalan baik. Strategi tersebut berjalan cukup efektif, hal ini dilihat dari meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat pada KUD Mojopahit Jaya dengan bertambahnya jumlah masyarakat yang datang ke KUD untuk melakukan transaksi tertentu.

Kata Kunci : **Strategi Komunikasi *Service Excellent*, KUD Mojopahit Jaya, dan citra.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Novalyani Winarno
Department : Communication
Title : **The Communication Strategy of Service Excellent of Village Unit Cooperative (KUD) Mojopahit Jaya in Recovering Image after Crisis**

Communication is done when people interact. This is a starting point of an organization to reach its own goal. Cooperative is enterprise in the financial service and product which plays a crucial role in a society. It can be meant as the place made by the government to improve the society welfare, managed by people and for the rural people interest. The goal of cooperative can be reached by implementing the communication strategy, service excellent. This research discusses about The Communication Strategy of Service Excellent of Village Unit Cooperative (KUD) Mojopahit Jaya in Recovering Image after Crisis. The objective of research is to know the implementation of service excellent on the recovering image after crisis especially the level of people visit to the KUD as the form of people trust to the KUD. The service excellent is the service provided for customers politely, fast and accurately so that they are satisfied with the service. This research uses qualitative-descriptive method, explaining and analyzing data based on the real and relevant data in the field. Data is collected from observation and interview with three informants (head, board members or staffs of KUD), as well as documentation. This thesis finds that the KUD Mojopahit jaya has implemented the service excellent communication strategy with the A6 concept proposed by Asep Adya Barata which includes ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability. This strategy is effective as can be seen from the trust improvement of people by their visiting to the KUD to conduct certain transaction.

Keywords : **Service Excellent, Communication, Strategy, KUD mojopahit, Image**