

Abstrak

Seiring dengan berjalannya waktu, kemajuan teknologi saat ini sangatlah pesat meningkat. Hal ini juga dirasakan dengan perkembangan kemajuan teknologi pada bidang telekomunikasi. Telkomsel, sebagai salah satu perusahaan perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, menghadapi tantangan yang signifikan dalam mempertahankan pangsa pasar yang kompetitif saat ini. Tujuan yang ingin di capai dari penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui PT. Telkomsel Branch Jambi dalam menerapkan berbagai strategi komunikasi yang meliputi pemanfaatan media sosial, program loyalitas, kampanye promosi, dan layanan pelanggan yang responsif. Strategi-strategi ini dirancang untuk membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, meningkatkan kesadaran merek, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi dan Loyalitas.

Abstract

As time goes by, technological advances are currently increasing rapidly. This is also felt by the development of technological advances in the telecommunications sector. Telkomsel, as one of the leading telecommunications companies in Indonesia, faces significant challenges in maintaining its current competitive market share. The aim to be achieved from writing this Final Assignment report is to find out PT. Telkomsel Jambi Branch implements various communication strategies which include the use of social media, loyalty programs, promotional campaigns and responsive customer service. These strategies are designed to build strong relationships with customers, increase brand awareness, and increase overall customer satisfaction.

Keywords : communication and loyalty strategies.