

ABSTRAK

Strategi manajemen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan *event organizer* melibatkan serangkaian langkah yang terkoordinasi untuk memastikan bahwa semua aspek dari pengalaman pelanggan dipertimbangkan dan dikelola secara efektif. Jambi *Event Organizer* merupakan salah satu Perusahaan *event organizer* yang menerapkan strategi manajemen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan meliputi penilaian kebutuhan pelanggan, evaluasi persaingan, analisis lingkungan eksternal, evaluasi internal, dan pengumpulan umpan balik pelanggan. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui strategi manajemen yang digunakan Jambi *Event Organizer* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penulisan ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks industri manajemen penyelenggara acara, yang menunjukkan bahwa strategi-strategi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara Jambi *Event Organizer* dan klien-kliennya. Penulisan ini berfokus pada pentingnya praktik-praktik manajemen yang berfokus pada pelanggan untuk mencapai keunggulan kompetitif dan pertumbuhan perusahaan yang berkelanjutan bagi Jambi *Event Organizer* di pasar yang kompetitif ini.

Kata Kunci: Strategi manajemen, event organizer, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Management strategies to increase customer satisfaction at event organizers involve a series of coordinated steps to ensure that all aspects of the customer experience are considered and managed effectively. Jambi Event Organizer is an event organizer company that implements management strategies to increase customer satisfaction including assessing customer needs, evaluating competition, analyzing the external environment, internal evaluation, and collecting customer feedback. The purpose of this writing is to find out the management strategies used by Jambi Event Organizers to increase customer satisfaction. This paper identifies the factors that influence customer satisfaction in the context of the event management industry, showing that these strategies not only increase customer satisfaction but also strengthen long-term relationships between Jambi Event Organizer and its clients. This writing focuses on the importance of customer-focused management practices to achieve competitive advantage and sustainable company growth for Jambi Event Organizer in this competitive market.

Keywords: *Management strategy, event organizer, customer satisfaction*