

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar standar pelayanan jasa Laundry di Asisten Rumah Tangga Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan menggunakan studi deskriptif kualitatif. Obyek penelitian adalah pemilik dan karyawan di Asisten Rumah Tangga Laundry Kota Bandung. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap informan, sedangkan untuk penunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian sebelumnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa laundry Asisten Rumah Tangga sangat di perlukan oleh pengguna jasa laundry dikarenakan sangat bermanfaat. Pelayanan yang merupakan bentuk komunikasi untuk menghadapi konsumen agar informasi yang diberikan kepada konsumen diterima dengan jelas dan mendapatkan respon positif dan memberikan pelayanan yang efektif dan optimal kepada konsumen. Startegi komunikasi merupakan suatu bentuk dari cara memberikan informasi kepada konsumen mengenai pelayanan yang akan di berikan kepada konsumen dan untuk menarik minat konsumen untuk menggunakan pelayanan Asisten rumah tangga Laundry yang di dapat konsumen. Strategi komunikasi pelayanan dalam melakukan pelayanan yang di berikan kepada konsumen agar mendapat kepercayaan konsumen. Strategi komunikasi pelayanan yang dilakukan Asisten Rumah Tangga dalam meningkatkan pelayanan jasa laundry menggunakan konsep standar komunikasi pelayanan dan saluran informasi komunikasi pelayanan. Serta dapat menerapkan ilmu bagi generasi peneliti selanjutnya dalam strategi komunikasi pelayanan dengan menggunakan metode ataupun teori terkait yang berhubungan dengan perkembangan ilmu komunikasi.

**Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan, Jasa.**

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine the standard of laundry services in Bandung City Household Assistant. This research uses qualitative methods with an approach using a qualitative descriptive study. The research object is the owner and employees of the Bandung City Laundry Household Assistant. The data collection process was obtained through in-depth interviews with informants, while for support it was obtained through documentation studies of previous research results.

The results of this study indicate that the household assistant laundry service is very much needed by laundry service users because it is very useful. Service which is a form of communication to face consumers so that the information provided to consumers is received clearly and gets a positive response and provides effective and optimal services to consumers. The communication strategy is a form of how to provide information to consumers about the services that will be provided to consumers and to attract consumers to use Laundry household assistant services that consumers get. Service communication strategy in providing services to consumers in order to gain consumer trust. The service communication strategy carried out by household assistants in improving laundry services uses the concept of service communication standards and service communication information channels. As well as being able to apply knowledge to the next generation of researchers in service communication strategies using methods or related theories related to the development of communication science.

***Keywords: Communication Strategy, Services, Services.***