

## Abstrak

Selama lebih dari 13 tahun, Rumah Warna *Corporation* menjadi salah satu perusahaan penyedia produk *fashion* terbesar di Indonesia. Seiring banyaknya persaingan bisnis *fashion* yang sejenis dan berkembangnya teknologi, membuat Rumah Warna berusaha untuk mempertahankan citra perusahaannya. Para *customer* mengeluhkan sistem pelayanan dalam transaksi jual beli *online* yang dilakukan oleh Rumah Warna. Dengan adanya keluhan tersebut, *customer* akhirnya mempertanyakan profesionalitas perusahaan yang dijalankan Rumah Warna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *corporate communication* yang dijalankan oleh *Operational Manager* Rumah Warna dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini menggunakan data kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode triangulasi, yaitu menggabungkan data dari hasil wawancara dengan narasumber, melakukan obeservasi di lapangan, dan melalui studi pustaka dan dokumen lainnya. Hasil penelitian ini adalah strategi pelayanan perusahaan yang digunakan oleh Rumah Warna berupa model *service triangle*. Model ini terdiri dari strategi pelayanan berupa garansi seumur hidup, produk – produk baru yang *up – to – date*, dan kunjungan sebagai wisata produksi. Sumber daya manusia yaitu hubungan antar karyawan Rumah Warna yang erat dengan adanya budaya komunikasi yang unik dan identik. Sistem pelayanan Rumah Warna juga terus ditingkatkan, baik kepada *customer* maupun internal perusahaan, dan terus mengembangkan fasilitas perusahaan yang mumpuni untuk meningkatkan efektivitas kerja setiap karyawan. Gaya kepemimpinan direktif dan partisipatif yang dimiliki oleh *Owner* Rumah Warna mempengaruhi kualitas pelayanan setiap karyawan. Gaya kepemimpinan suportif yang ditunjukkan oleh *Operational Manager* Rumah Warna sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki setiap karyawan dalam kegiatan operasional perusahaan.

Kata Kunci : *Corporate Communication*, Model *Service Triangle*, Kualitas Pelayanan Perusahaan.