

INTISARI

Di era globalisasi saat ini, dampak dari globalisasi dapat diindikasikan dari majunya dunia industri, tak terkecuali pada industri di bidang jasa boga. Tujuan dari penulisan ini adalah mengetahui langkah-langkah yang diupayakan agar *Word Of Mouth Communication* yang merupakan bagian dari promosi pada *Catering Ceu-Ceu* dapat berjalan optimal. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan melakukan pengamatan pada *Word Of Mouth Communication Catering Ceu-Ceu* dan survei lapangan dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan keadaan di lapangan, Kuesioner ini akan diolah menggunakan *Three box method* yang digunakan untuk menghitung nilai indeks. Hasil penelitian ini adalah *Catering Ceu-Ceu* melakukan beberapa langkah untuk mendukung *Word Of Mouth Communication* agar efektif, diantaranya memberlakukan *profit sharing*, penokohan (*Leader talker*), dan melakukan pemulihan jasa dengan cepat dan tepat. Sedangkan dari data kuesioner diperoleh angka indeks sebesar 31.5 yang termasuk dalam kategori indek sedang/cukup baik pada variabel-variabel *Word of communication*.

Kata kunci: *Word of communication*, promosi, pemulihan jasa

ABSTRACT

In this global era, the impact of globalization is able to indicated with the progress of industry sector, especially in culinary. The purpose of this research is to know the steps of company so that Word of Mouth Communication that part of promotion in Ceu-Ceu Catering runs well. This research use qualitative by observing Word Of Mouth Communication in Ceu-ceu Catering and also field research using questionnaire to get the data. This questionair calculated with three box method to get index value. The outcome of this research is Ceu-ceu Catering doing some steps for supporting Word of Mouth Communication run effectively, such as doing profit sharing, leader talker, and service recovery fast and accurately. From that questionnair, it obtain 31.5 from index value that include into middle category to Word of Mouth Communication's variables.

Keywords : Word of communication,promotion, service recovery