

## ABSTRAK

Dunia digital akan menjadi poin krusial bagi seluruh aktivitas manusia, termasuk aktivitas bisnis. PT Idea Imaji Persada sebagai salah satu agensi periklanan digital terbesar dan tertua di Kota Bandung dengan proses bisnis yang bergantung pada proyek dari setiap klien, kualitas layanan menjadi poin yang harus di perhatikan. Melihat fenomena ini, penulis memilih untuk melakukan penelitian ini untuk menambah pemahaman tentang bagaimana manajemen proyek diterapkan dalam disiplin pemasaran, khususnya dalam konteks periklanan sehingga pada penelitian ini dipilih objek yaitu PT Idea Imaji Persada sebagai agensi yang mewakili industri agensi periklanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kreativitas dan manajemen proyek dalam mewujudkan kualitas layanan yang baik menggunakan metode kualitatif dengan mendeskripsikan serta menggambarkan realita empirik dibalik fenomena. Penelitian ini akan dilakukan dengan wawancara dan observasi semi struktur pada para pelaku proyek di PT Idea Imaji Persada. Alat pengumpulan data penelitian ini yaitu wawancara, data dianalisis dengan triangulasi sumber.

Hasil temuan penelitian ini adalah kreativitas dan manajemen proyek di Idea Imaji sangat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan di agensi periklanan, sementara untuk internal proses kreatif adalah hal terpenting karena value utama yang dijual oleh agensi digital adalah kreatifitas dalam kampanyenya. Penulis menyarankan agar PT Idea Imaji Persada dapat melakukan perubahan pada sistem manajemen operasional dan proyeknya, dengan melaksanakan teori keputusan strategis yang berkaitan dengan manajemen operasional seutuhnya serta dapat membentuk *Tim Research and Development* yang lebih fokus pada kegiatan riset product dan pengembangan internalnya. Sementara saran untuk peneliti selanjutnya adalah diharapkan dapat menambah variabel penelitian serta membandingkan hasil penelitiannya dengan hasil penelitian ini.

**Kata Kunci:** Agensi Digital Periklanan, Kreativitas, Kualitas Layanan, Manajemen Operasional, Manajemen Proyek