

Strategi Komunikasi DreamOutfit28 Terhadap Peanganan

Keluhan Pelanggan Melalui Media Sosial Line@

Oleh

Nurul Qamarina

ABSTRAK

DreamOutfit28 merupakan salah satu *onlineshop* yang memasarkan produk fashion wanita usia 17-65 tahun yang memiliki strategi untuk menangani keluhan pelanggan sehingga dapat bertahan ditengah persaingan bisnis online yang sangat ketat. Penanganan keluhan yang di dukung dengan penggunaan media sosial Line@ sangat membantu DreamOutfit28 dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Wawancara yang dilakukan peneliti sebanyak 2-3 untuk mendapatkan hasil yang relevan dan memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang di lakukan DreamOutfit28 dalam menangani keluhan pelanggan melalui media Line@ demi menjaga kualitas, layanan, dan kepercayaan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Key informan dalam penelitian ini adalah pemilik *onlineshop* DreamOutfit28 dan 4 orang informan yang merupakan pelanggan loyal DreamOutfit28. Teori yang digunakan adalah Aspek Penanganan Keluhan menurut Fandy Tjiptono. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DreamOutfit28 menjalankan strategi penanganan keluhan pelanggan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan tetap menjadi pelanggan DreamOutfit28. Aspek yang digunakan oleh pemilik dan admin DreamOutfit28 yaitu rasa empati, kecepatan respon, solusi, dan kemudahan komunikasi. Media sosial yang digunakan dalam kegiatan DreamOutfit28 adalah Line@ sebagai media komunikasi dengan pelanggan dan memberi kemudahan dalam kegiatan DreamOutfit28 karena fitur-fiturnya, serta Instagram hanya digunakan sebagai katalog produk.

Kata Kunci : Penanganan Keluhan Pelanggan, Strategi DreamOutfit28, Media Sosial Line@

**Strategi Komunikasi DreamOutfit28 Terhadap Peanganan
Keluhan Pelanggan Melalui Media Sosial Line@**

Oleh

Nurul Qamarina

ABSTRACT

DreamOutfit28 is one of the online shops that market women's fashion products who have 17-65 years old with a strategy to handle customer complaints so that they can survive amid the tight competition of online businesses. Handling complaints that are supported by the use of Line @ social media greatly helps DreamOutfit28 to communicate with customers. Interview conducted by researchers 2-3 times to get relevant and satisfying result The purpose of this study was to find out the strategies carried out by DreamOutfit28 in handling customer complaints through Line @ media in order to maintain quality, service and customer trust.

This study uses a qualitative approach with descriptive objectives. Data collection techniques are carried out through interviews, observation, and documentation. Key informants in this study were the owners of online DreamOutfit28 and 4 informants who were loyal customers of DreamOutfit28. The theory used is the Complaint Handling Aspect according to Fandy Tjiptono. The results of the study show that DreamOoutfit28 runs a handling customer complaints strategy that is good so that it can increase customer satisfaction by remaining a customer of DreamOutfit28. The aspects used by DreamOutfit28 owners and admins are empathy, response speed, solutions, and ease of communication. The social media used in DreamOutfit28 activities is Line @ as a medium of communication with customers and provide convenience in DreamOutfit28 activities due to its fetures, also Instagram only use as a product catalog.

Keywords : Handling Customer Complaints, Strategy DreamOutfit28, Social Media Line@