

Abstrak

Banyak penjual yang kurang mpedulikan keluhan dari pelanggan yang sebenarnya dapat mengakibatkan turunnya reputasi toko dan dapat mempengaruhi keputusan beli sebuah produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan, menganalisis dan menjelaskan mengenai bagaimana komunikasi interpersonal dapat membantu penjual dalam menjaga dan mempertahankan citra dari *online shop*. Metode penelitian ini menggunakan metode study desk kualitatif dan teori dari DeVito (2011) sebagai alat analisis dari temuan data. Sumber informan yaitu *owner* dari sebuah *online shop* JW.Collections di *tiktok*. Data yang disajikan menggunakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pada JW.Collections sangatlah baik karena ada banyaknya komen positif terhadap kepuasan pelanggan yang pernah berbelanja di toko tersebut yang artinya secara tidak langsung dengan adanya komunikasi interpersonal dapat mengurangi penilaian buruk terhadap toko. Komunikasi interpersonal dapat membantu penjual membangun dan menjaga citra positif sebuah toko.

Kata kunci: Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Menjaga Citra Toko

Abstract

Many sellers do not pay attention to complaints from customers which can actually reduce the store's reputation and can affect the decision to buy a product. The purpose of this study is to show, analyze, and explain how interpersonal communication can help sellers establish and maintain the image of an online shop. This research method uses the qualitative study desk method and theory from DeVito (2011) as an analytical tool for data findings. The source of the informant is the owner of an online shop JW.Collections on TikTok. The data presented uses premier data and secondary data collected through interviews and observations. The results of the study show that interpersonal communication at JW.Collections is very good because there are many positive comments on customer satisfaction from those who have shopped at the store, which means that indirectly the presence of interpersonal communication can reduce bad ratings of the store. Interpersonal communication can help sellers establish and maintain positive image of the store.

Keywords: Communication, Interpersonal Communication, Maintain Store