

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas *customer relationship management @KurirGo* dalam menangani komplain pelanggan melalui *Whatsapp*. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai pengumpulan data yang memberikan gambaran aktivitas CRM yang berada di KurirGo. Penelitian ini menggunakan teori 4R CRM dari Barnes yang terdiri atas *retention*, *relationship*, *referrals* dan *recovery*. Dengan elemen *retention* sebagai strategi perusahaan dalam memperthankan loyalitas pelanggan, dimana CRM KurirGo mampu mempertahankan loyalitas pelanggan, *relationship* menjaga hubungan dengan pelanggan dengan memberikan layanan yang ramah sehingga pelanggan merasa nyaman, *referrals* yakni perusahaan menerima *feedback* kepuasan, CRM meminta testimoni berdasarkan pengalaman pelayanan untuk bahan evaluasi, serta *recovery* perusahaan memulihkan kekecewaan pelanggan dengan memberikan kompensasi sehingga kembali membangun kepercayaan pelanggan. Pihak *Customer Relationship Management* tetap konsisten melayani komplain pelanggan dengan ramah dan berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik melalui komplain yang diajukan pada media *Whatsapp*.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Komplain Pelanggan, *Whatsapp*

ABSTRACT

This study aims to determine the activities of KurirGo's customer relationship management in handling customer complaints via Whatsapp. This study uses descriptive qualitative research using observation, interviews, and documentation as data collection methods to provide an overview of CRM activities at KurirGo. This study uses Barnes' 4R CRM theory, which consists of retention, relationship, referrals, and recovery. The retention element is the company's strategy to maintain customer loyalty, where KurirGo's CRM is able to maintain customer loyalty. The relationship element maintains relationships with customers by providing friendly service so that customers feel comfortable. The referrals element involves the company receiving satisfaction feedback, with CRM requesting testimonials based on service experiences for evaluation purposes. The recovery element involves the company restoring customer disappointment by providing compensation to rebuild customer trust. The Customer Relationship Management team consistently handles customer complaints with courtesy and strives to provide the best service through complaints submitted via Whatsapp.

Key Words: Customer Relationship Management, Customer Complaint, Whatsapp