



## RINGKASAN

RENA ZETTIRA. Proses Kerja Whatsapp Blast STNK dalam Menyebarkan Pesan *Reminder* kepada *Customer* Setiajaya Mobilindo Bogor. *Whatsapp Blast STNK Work Process in Spreading Reminder Messages to* Setiajaya Mobilindo Bogor. Dibimbing oleh LEONARD DHARMAWAN.

Kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada menjadi pelanggan tetap merupakan kegiatan yang dilakukan oleh *customer relation* di perusahaan. Untuk menciptakan nilai kepuasan pelanggan, *Customer Relation* perlu melakukan upaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada melalui kepuasan pelanggan (*customer value*). Karena, apabila pelanggan merasa puas dan menerima nilai tersebut, pelanggan akan memberikan imbalan kepada perusahaan berupa loyalitas. PT Setiajaya Mobilindo Bogor adalah salah satu *dealer* resmi Toyota yang berfungsi dalam hal penjualan kendaraan, melakukan servis dan menjual suku cadang dimana ketiga fungsi ini ditujukan khusus untuk berbagai jenis kendaraan yang bermerek Toyota.

*Customer Relation* di Setiajaya Mobilindo Bogor dalam mempertahankan nilai kepuasan pelanggan memanfaatkan sebuah aplikasi, salah satunya adalah Whatsapp Business API dengan fitur Whatsapp Blast. Tujuan dibuatnya tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses kerja Whatsapp Blast yang dilakukan oleh bagian *Customer Relation* dalam mengingatkan *customer* untuk melakukan perpanjangan STNK dengan beberapa tahap, lalu apa saja kelebihan dan kekurangan dari Whatsapp Blast, dan apa saja hambatan yang dihadapi beserta solusi yang dihadapi selama mengerjakan proses Whatsapp Blast. Masuk kepada metode, waktu pengumpulan data dimulai pada tanggal 17 Februari 2022 hingga 16 April 2022. Pengumpulan data menggunakan sumber data sekunder dan primer dengan dukungan instrumen.

Whatsapp Blast ini merupakan salah satu strategi marketing Setiajaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Strategi yang dilakukan Setiajaya memberikan promo-promo menarik, mengadakan *event*, melalui iklan dan juga kegiatan-kegiatan *Public Relations* lainnya. Dari Whatsapp Blast tersebut *Sales* yang mendapatkan pelanggan untuk membeli atau melakukan servis mobil, lalu setelah sales mendapat *customer* beserta data data yang telah sales dapatkan nantinya diberikan kepada *Customer Relation Coordinator* di Setiajaya. Dengan cara mendata pelanggan lalu akan di *follow up* yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik, dengan melayani secara *personal* dengan membangun *database* yang ada. Guna nya untuk mengingatkan pelanggan mengenai perawatan mobil, dll. serta mengingatkan mereka dengan mengucapkan salam dan hari-hari besar seperti ulang tahun, perayaan tahun baru, dan lain-lain.

Kata Kunci : *customer*, internet, kepuasan pelanggan, strategi marketing

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.