



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Fiqih Aulia  
44217120043

Strategi Komunikasi NMW Klinik Skincare Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan Dengan Memanfaatkan Aplikasi Whatsapp Pada Masa Pandemi COVID-19  
Bibliografi : 5 Bab 52 Hal + 9 Lampiran + 11 Buku + 19 Jurnal + 5 Internet

### ABSTRAK

Pada saat ini dunia sedang dihadapkan dengan fenomena yang berkaitan dengan masalah kesehatan yaitu corona virus atau COVID-19, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi NMW Klinik Skincare Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan Dengan Memanfaatkan Aplikasi Whatsapp Pada Masa Pandemi COVID-19, NMW Klinik Skincare memanfaatkan media aplikasi Whatsapp sebagai media dalam membangun kepercayaan dimasa pandemic COVID-19.

Teori dan konsep pendukung pada penelitian ini yang di sampaikan oleh Parasuraman yaitu bagaimana membangun kepercayaan terhadap pelanggan, tahapan melakukan analisis SWOT. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan metode penelitian studi kasus dan paradigma konstruktivisme, dengan teknik pengumpulan data primer yaitu wawancara secara langsung dan mendalam. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan ialah triangulasi.

Hasil penelitian Strategi Komunikasi NMW Klinik Skincare Dalam Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan Dengan Memanfaatkan Aplikasi Whatsapp Pada Masa Pandemi COVID-19, adalah dengan memanfaatkan whatsapp sebagai media perantara NMW Klinik Skincare dalam menyukseskan maksud dan tujuan pemanfaatan media Whatsapp bagi NMW Klinik Skincare.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh NMW Klinik Skincare untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan adalah dengan memanfaatkan media aplikasi *Whatsapp* Strategi of image yaitu strategi pembentukan sebuah informasi yang positif dalam postingan untuk menjaga citra sebuah Lembaga beserta produk nya. Strategi ( strategi of image ) yang dilakukan oleh NMW Klinik skincare adalah dengan membangun media informasi dan komunikasi baik itu konsultasi dimasa pandemic secara online, pembelian produk skincare secara online melalui *whatsapp*.

**Kata Kunci :** Strategi Public Relations, Customer, Whatsapp, COVID-19



Mercu Buana University  
Faculty of Communication Sciences  
Field of Study in Public Relations  
Fiqih Aulia  
44217120043

NMW Skincare Clinic Communication Strategy in Increasing Customer Trust By Utilizing the Whatsapp Application During the COVID-19 Pandemic  
Bibliography : 5 Chapter 52 Things + 9 Appendix + 11 Books + 19 Journals + 5 Internet

#### ABSTRACT

At this time the world is faced with a phenomenon related to health problems, namely the corona virus or COVID-19, The purpose of this study is to find out how NMW Skincare Clinic's Communication Strategy in Increasing Customer Trust By Utilizing the Whatsapp Application During the COVID-19 Pandemic, NMW Skincare Clinic uses the Whatsapp application media as a medium in building trust during the COVID-19 pandemic.

The supporting theories and concepts in this study presented by Parasuraman are how to build trust in customers, the stages of conducting a SWOT analysis. The method used in this study is a qualitative method with a case study research method and a constructivism paradigm, with primary data collection techniques, namely direct and in-depth interviews. The technique of checking the validity of the data used is triangulation.

The results of the research on NMW Skincare Clinic Communication Strategy in Increasing Customer Trust by Utilizing the Whatsapp Application During the COVID-19 Pandemic, is to use whatsapp as an intermediary media for NMW Skincare Clinic in succeeding the purpose and objectives of utilizing Whatsapp media for NMW Skincare Clinic.

The communication strategy carried out by NMW Klinik Skincare to increase customer trust is to utilize the *Whatsapp* application media Strategy of image, which is a strategy for forming a positive information in posts to maintain the image of an Institution and its products. The strategy (strategy of image) carried out by NMW Skincare Clinic is to build information and communication media, be it consultations during the pandemic online, purchasing skincare products online via *whatsapp*.

**Keywords :** Public Relations Strategy, Customer, Whatsapp, COVID-19