

ABSTRAK

Proses pelayanan *Consultative Selling* melibatkan konsumen dalam negosiasi untuk saling menguntungkan antara penjual dan pembeli. Tenaga penjualan dalam hal ini adalah *Sales Promotion Girls* (SPG) sebagai *personal selling* membangun hubungan berdasarkan komitmen, perhatian, layanan, dan kepercayaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui teknik dan implementasi Strategi Komunikasi Pemasaran *Consultative Selling* yang dilakukan *Sales Promotion Girls* (SPG) dan hambatan yang terjadi serta alasan Wacoal Transtudio Mall Bandung menggunakan pelayanan *Consultative Selling* dalam menetapkan keputusan pembelian konsumen wanita pada produk *Buste Houder* di Wacoal Transtudio Mall Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan penelitian studi kasus. Subjek pada penelitian ini adalah *Sales Promotion Girls* (SPG), dan objek penelitian ini adalah Wacoal Transtudio Mall Bandung. Penentuan informan melalui *purposive sampling*. Perolehan data berasal dari observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan, uji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini *Sales Promotion Girls* (SPG) dapat memenuhi pelayanan *Consultative selling* yang dilakukan melalui beberapa teknik dalam menjalin hubungan dan mengkonfirmasi tujuan, menggali informasi, mendengarkan, dan menentukan kebutuhan konsumen, presentasi produk sampai dengan mengatasi keberatan dan menutup penjualan. Konsumen wanita di Wacoal Transtudio Mall dalam pemilihan produk *Buste Houder* masih banyak menggunakan ukuran dan model tidak sesuai kebutuhan. *Consultative Selling* dapat membantu konsumen wanita menemukan ukuran yang tepat berdasarkan kebutuhan bentuk tubuh melalui metode pengukuran serta edukasi, memberikan solusi seputar dampak dari pemakaian *Buste Houder* untuk menghindari *gravity effect*. *Consultative Selling* pelayanan yang tepat diterapkan untuk menciptakan pembelian produk *Buste Houder* jangka panjang di Wacoal Transtudio Mall Bandung.

Kata Kunci: *Consultative Selling, Female Consumers, Marketing Communication Strategy, Sales Promotion Girls (SPG), Wacoal Transtudio Mall Bandung*

ABSTRACT

The Consultative Selling process in service activities involves negotiating for mutually beneficial solutions that benefit both the seller and the buyer. Personal salespeople, known as Sales Promotion Girls (SPG), build relationships based on commitment, attention, service, and trust. The purpose of this study was to determine the technique and implementation marketing communication strategy of Consultative Selling by Sales Promotion Girls (SPG) and the obstacles that occur and the reasons Wacoal Transtudio Mall Bandung uses Consultative Selling services in determining the purchasing decisions of female consumers on Buste Houder products at Wacoal Transtudio Mall Bandung. The research follows a qualitative method with a case study design, the subject of this research is Sales Promotion Girls (SPG), and the object of this research is Wacoal Transtudio Mall Bandung. The informants are selected using purposive sampling, and data is gathered through observation, interviews, literature study, and documentation. Data analysis involves data reduction, presentation, and conclusion drawing, while testing data validity through source triangulation. The findings reveal that Sales Promotion Girls (SPG) can effectively deliver Consultative Selling services using various techniques, such as building rapport, gathering information, active listening, assessing needs, presenting products, handling objections, and closing sales. When selecting Buste Houder products at Wacoal Transtudio Mall, many female consumers still choose sizes and models that do not fit their needs. Consultative Selling also helps female consumers find the right size of Buste Houder based on their body shape needs through measurement methods and education, while also providing solutions to avoid the effect of gravity. Ultimately, Consultative Selling is a valuable service that creates a long term relationship between female consumers and Wacoal Transtudio Mall Bandung.

Keywords: Konsumen Wanita, Penjualan Konsultatif, Sales Promotion Girls (SPG), Strategi Komunikasi Pemasaran, Wacoal Transtudio Mall Bandung