

ABSTRAK

Digitalisasi pada masa ini membuat publik semakin mudah mendapatkan Informasi, yang dibutuhkan melalui berbagai media salah satunya adalah Google Maps. Platform peta daring yang memiliki fitur seperti media sosial, salah satunya adalah ulasan konsumen *online* untuk bisnis lokal. Penelitian ini mengangkat tema tentang analisis strategi pemulihan reputasi di *Cafe Dreams Social Life*. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis strategi pemulihan reputasi dan strategi komunikasi Cafe Dreams Social Life di Google Maps. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme untuk memahami tentang perilaku, keputusan, dan identitas yang terlibat dalam pemulihan reputasi. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Cafe Dreams Social Life berhasil mengidentifikasi dan menangani tipe kesalahan teknis dan non-teknis. Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sebagai kunci utama dalam pemulihan reputasi. Perusahaan berhasil meningkatkan komunikasi eksternal dengan konsumen serta menciptakan pengalaman positif.

Kata Kunci : Cafe Dreams Social Life, Google Maps, Strategi Pemulihan Reputasi, Ulasan Konsumen Online