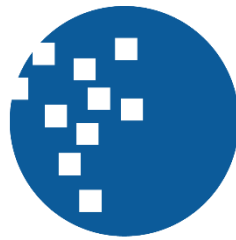


**Strategi *Social Media Marketing* Instagram PT Kebun Maju
Bersama dalam Meningkatkan *Customer Engagement* (Studi
Kasus pada Akun @dapoerkebun.bintaro)**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Naufal Endrasyah Pratama

00000022992

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

**Strategi *Media Sosial Marketing* Instagram PT Kebun Maju
Bersama dalam Meningkatkan *Customer Engagement* (Studi
Kasus pada Akun @dapoerkebun.bintaro)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komunikasi Strategis

Naufal Endrasyah Pratama

00000022992

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini peneliti,

Nama : Naufal Endrasyah Pratama

Nomor Induk Mahasiswa : 00000022992

Program studi : Komunikasi Strategis

Skripsi dengan judul:

Strategi *Social Media Marketing* Instagram PT Kebun Maju Bersama dalam Meningkatkan *Customer Engagement* (Studi Kasus pada Akun @dapoerkebun.bintaro)

Merupakan hasil karya peneliti sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah peneliti nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh

Tangerang, 3 Juni 2023



Naufal Endrasyah Pratama

U M M N I
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Strategi *Social Media Marketing* Instagram PT Kebun Maju Bersama dalam Meningkatkan *Customer Engagement* (Studi Kasus pada Akun @dapoerkebun.bintaro)

Oleh

Nama : Naufal Endrasyah Pratama
NIM : 00000022992
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 03 Juli 2023

Pukul 13.00 s.d 14.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Anton Binsar, S.Sos., M.Si.
0309027705

Penguji




Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si.
0320077401

Pembimbing



Dr. Indiwani Seto Wahjuwibowo, M.Si
0308036601

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky
Anugrah Bangun
2023.07.15
19:37:46 +07'00"

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si
0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, peneliti yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Endrasyah Pratama

NIM : 00000022992

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah peneliti yang berjudul.

Strategi *Social Media Marketing* Instagram PT Kebun Maju Bersama dalam Meningkatkan *Customer Engagement* (Studi Kasus pada Akun @dapoerkebun.bintaro)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi peneliti selama tetap mencantumkan nama peneliti sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 3 Juni 2023

Yang menyatakan,



Naufal Endrasyah Pratama

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis diberikan pertolongan dalam menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Strategi *Social Media Marketing* PT Kebun Maju Bersama dalam Meningkatkan *Customer Engagement* (Studi Kasus pada Akun @dapoekebn.bintaro)” guna diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Multimedia Nusantara. Dengan terselesainya penyusunan skripsi tidak lepas dari peran dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan *support* dan bantuan untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.

Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Indiwani Seto Wahjuwibowo, M.Si, sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Anton Binsar, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Sidang dan Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si. selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Keluarga peneliti yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Naufal Endrasyah Pratama, selaku penulis sendiri yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran yang luar biasa untuk berjuang hingga titik ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi banyak orang dan mengantar penulis ke gelar sarjana dengan sangat baik.

Tangerang, 3 Juni 2023



(Naufal Endrasyah Pratama)



**Strategi *Social Media Marketing* Instagram PT Kebun Maju
Bersama dalam Meningkatkan *Customer Engagement* (Studi
Kasus pada Akun @dapoerkebun.bintaro)**

Naufal Endrasyah Pratama

ABSTRAK

Perkembangan *internet* sangat terasa untuk sebagian banyak orang di Indonesia, salah satunya dengan menggunakan media sosial. Oleh karena itu, para pengusaha restoran harus memutar strategi agar usahanya terus berjalan dan menjaga hubungan dengan konsumen. Karena adanya perkembangan *internet* begitu pesat, strategi yang dilakukan melalui daring seperti strategi *social media marketing*, salah satunya dengan menggunakan media sosial Instagram. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *social media marketing* yang dilakukan Dapoer Kebun melalui media sosial Instagram akun @dapoerkebun.bintaro dalam meningkatkan *customer engagement*. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara terstruktur secara langsung dan mendalam. Hasil penelitian ini Dapoer Kebun menggunakan kombinasi dari mengikuti keinginan pelanggan dan strategi dari tujuh tahapan konsep (Tuten & Salomon, 2018). Tolok ukur keberhasilan dalam meningkatkan *customer engagement* adalah dengan melihat partisipasi pengikut dalam memberikan timbal balik dan aktivitas di Instagram.

Kata kunci: *social media marketing*, *customer engagement*, Instagram, strategi, *internet*.

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**Strategi Pemasaran Media Sosial Instagram PT Kebun Maju
Bersama Dalam Meningkatkan *Customer Engagement* (Studi
Kasus Pada Akun @dapoerkebun.bintaro)**

Naufal Endrasyah Pratama

ABSTRACT (English)

The development of the internet is felt by most people in Indonesia, one of which is by using social media. Therefore, restaurant owners must rotate strategies to keep their business running and maintain relationships with consumers. Due to the rapid development of the internet, online strategies such as social media marketing strategies, one of which is using social media Instagram. This study aims to determine the social media marketing strategy implemented by Dapoer Kebun through the Instagram social media account @dapoerkebun.bintaro in increasing customer engagement. This research approach is qualitative with the case study method. Data collection was carried out through direct and in-depth structured interviews. The results of this study Dapoer Kebun use a combination of following customer wishes and strategies from the seven stages of the concept (Tuten & Salomon, 2018). The benchmark for success in increasing customer engagement is by looking at the participation of followers in providing feedback and activity on Instagram.

Keywords: *Media social strategy, customer engagement, Instagram, strategy, internets.*



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT (English)	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Kegunaan Penelitian	4
1.5.1 Kegunaan Akademis	4
1.5.2 Kegunaan Praktis	5
BAB II KERANGKA KONSEP	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Konsep yang digunakan	8
2.2.1 Media Sosial	8
2.2.2 Pemasaran Media Sosial	10
2.2.3 Instagram	12
2.2.4 Customer Engagement	13
2.3 Alur Penelitian	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Paradigma Penelitian	16
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian	17

3.3	Metode Penelitian	17
3.4	Key Informan	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data	18
3.6	Keabsahan Data	20
3.7	Teknik Analisis Data	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Objek Penelitian	23
4.1.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian	23
4.1.2	Instagram Dapoer Kebun	24
4.2	Hasil Penelitian	25
4.2.1	<i>Situation analysis</i>	25
4.2.2	<i>Objectives and Budgeting</i>	26
4.2.3	<i>Target Audience</i>	27
4.2.4	<i>Select Social Media Zones and Vehicles</i>	28
4.2.5	<i>Create an Experience Strategy</i>	29
4.2.6	<i>Establish an Activation Plan</i>	31
4.2.7	<i>Manage and Measure</i>	31
4.3	Pembahasan	32
4.3.1	<i>Customer Engagement</i>	34
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		36
5.1	Simpulan	36
5.2	Saran	37
5.2.1	Saran Akademis	37
5.2.2	Saran Praktis	37
DAFTAR PUSTAKA		38
LAMPIRAN		40
Lampiran 1 Form Bimbingan Skripsi.....		41
Lampiran 2 Draft Pertanyaan Wawancara.....		43
Lampiran 3 Transkrip Wawancara		44
Lampiran 4 Hasil Turnitin		60
CV		61

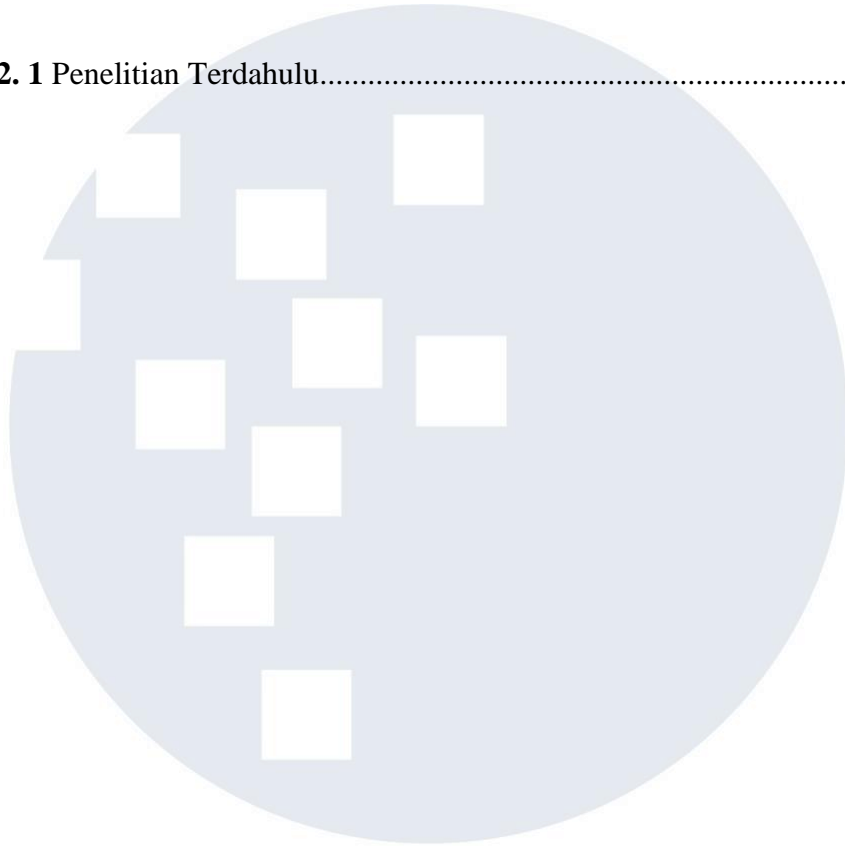


UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	7
---	---



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Mobile, Internet, and social media use</i>	2
Gambar 1. 2 Pengguna Instagram di Indonesia.....	2
Gambar 2. 1 Bagan Alur Penelitian.....	15
Gambar 4. 1 Logo Dapoer Kebun	23
Gambar 4. 2 Instagram Dapoer Kebun.....	24
Gambar 4. 3 Konten Repost Instagram	29
Gambar 4. 4 Konten Fun Fact Instagram	30
Gambar 4. 5 Konten Promosi	30
Gambar 4. 6 Konten Informasi Kegiatan.....	31

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Bimbingan Skripsi.....	41
Lampiran 2 Draft Pertanyaan Wawancara	43
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	44
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	60

A large, light blue watermark logo of Universitas Multimedia Nusantara (UMMN) is centered on the page. It features a stylized globe with several white squares of varying sizes arranged in a grid-like pattern over it.

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA