

SKRIPSI
PENERAPAN SOCIAL MEDIA MARKETING TOKO
SUMBER PANGAN MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DAN
LOYALITAS PELANGGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Kesarjanaan
Strata I Ilmu Komunikasi (S.Ikom)



Oleh:

Aura Rizki Abidin Putri

NIM 1910414120011

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Brigjend H. Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


PENERAPAN SOCIAL MEDIA MARKETING TOKO SUMBER PANGAN MELALUI
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DAN LOYALITAS PELANGGAN

- A. Nama Mahasiswa : Aura Rizki Abidin Putri
NIM : 1910414120011
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai 80,36 dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 19 Juni 2023.

C. Tim Penguji:

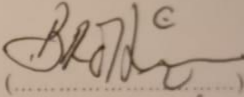
a. Ketua

Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh., S.Pd., MA
NIP. 199202182019032020

()

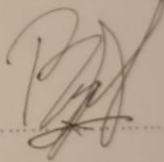
b. Sekretaris

Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad., M.Si
NIP. 195912101988111001

()

c. Anggota

Achmad Bayu Chandrabuwono., S.Ikom, MA
NIP. 19900108201707104001

()

Banjarmasin, 4 Juli 2023
Ketua Pembimbing

()

Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh., S.Pd., MA
NIP. 199202182019032020



Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197301221998021001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin Sembilan Belas Juni Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3284/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 12 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Aura Rizki Abidin Putri
NIM : 1910414120011
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran Digital dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Sumber Pangan di Era Media Baru
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 11.00 s/d selesai
Nilai : 80,36 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 19 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Aura Rizki Abidin Putri

1. Ketua : Putri Ayu Hidayatur R,S.Pd.,MA
()
2. Sekretaris : Prof. Dr.Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad,M.Si
()
3. Anggota : Achmad Bayu C,S.Ikoma,M.A
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

Dr. Yuanita Setyastuti,S.IP.,M.Si
NIP. 198208212006042002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aura Rizki Abidin Putri

NIM : 1910414120011

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Penerapan Social Media Marketing Toko Sumber Pangan Melalui Instagram dan Loyalitas Pelanggan” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor) baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni merupakan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri, juga pembimbing serta masukan dari penguji.
3. Segala referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini telah dicantumkan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan juga dicantumkan sumbernya pada daftar pustaka.
4. Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini didapati unsur plagiasi, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di perguruan tinggi.

Banjarmasin, 2 Juni 2023

Aura Rizki Abidin Putri

NIM. 1910414120011

ABSTRAK

Aura Rizki Abidin Putri, 1910414120011, 2023. *Penerapan Social Media Marketing Toko Sumber Pangan Melalui Media Sosial Instagram dan Loyalitas Pelanggan*. Dibimbing oleh Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh.

Kemajuan teknologi yang semakin pesat membuat gaya berkomunikasi antar masyarakat turut mengalami perubahan. Salah satu perusahaan yang turut menerapkan *social media marketing* adalah Toko Sumber Pangan. Toko Sumber Pangan adalah perusahaan pangan yang menyediakan berbagai macam produk olahan ayam dan ikan dan kebutuhan dapur lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *social media marketing* yang diterapkan oleh Toko Sumber Pangan untuk menciptakan loyalitas pelanggannya melalui Instagram. Pendekatan penelitian adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait *social media marketing* Toko Sumber Pangan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Toko Sumber Pangan telah menerapkan elemen-elemen *social media marketing* dalam kegiatan pemasarannya. Elemen yang diterapkan tersebut berupa pembuatan konten kreatif dan kolaborasi, penggunaan konteks berupa penggunaan *caption*, penggunaan *hashtags* pada konten-konten yang diunggah, fitur berbagi untuk menyebarkan konten, dan *engagement* dengan cara membangun interaksi dengan pengikut di media sosialnya.

Kata kunci: Media Digital, Media Sosial, Social Media Marketing, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Aura Rizki Abidin Putri, 1910414120011, 2023. Application of Social Media Marketing for Sumber Pangan Shops Through Instagram and Customer Loyalty. Supervised by Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh.

Technological advances are rapidly changing the way people communicate. One company that has embraced social media marketing is Sumber Pangan Store, a food company that offers a variety of processed chicken and fish products, as well as other kitchen essentials.

The purpose of this study is to determine the social media marketing strategy implemented by Sumber Pangan Stores to create customer loyalty using Instagram. The research approach is qualitative, employing a descriptive research design. The data collection techniques used include observation, interviews, and documentation related to social media marketing for Sumber Pangan Stores.

The results of this study indicate that Sumber Pangan Store has successfully incorporated elements of social media marketing into its marketing activities. These elements include creating creative content and collaborations, using context through captions, utilizing hashtags in uploaded content, utilizing sharing features to spread content, and engaging with followers through interactions on social media.

Keywords: Digital Media, Social Media, Social Media Marketing, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Social Media Marketing Toko Sumber Pangan Melalui Media Sosial Instagram dan Loyalitas Pelanggan” ini dengan lancar. Penulisan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Fahrianoor S.I.P., M.Si selaku dosen pembimbing akademik.

5. Ibu Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd., MA. selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dan pendapatnya untuk mengarahkan peneliti hingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
6. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan pada peneliti baik dalam masa pembelajaran dalam mata kuliah maupun dalam masa penyusunan skripsi.
7. Kepada kedua orang tua Boy Abidin Rozany dan Rahmiatul Hasanah serta seluruh anggota keluarga tercinta yang senantiasa memberikan semangat serta doa dan dukungan untuk peneliti, baik bersifat moril maupun materil.
8. Julian El Mahaga dan Rusdiana selaku teman dekat peneliti yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dan turut berdiskusi dalam memecahkan suatu permasalahan.
9. Albert Julius, Elvano Mahendra, Rifki Ryandra, dan Daniella selaku teman-teman *online* peneliti yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan dukungan dan menghibur peneliti selama proses penyusunan skripsi.
10. Annisa Fajriani Rahmah selaku teman dekat peneliti yang selalu meluangkan waktu untuk berdiskusi dan saling memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi.
11. Kucing-kucing peneliti yang sangat menggemaskan turut membantu dalam menjaga *mood* peneliti selalu baik dan senang.

12. Kepada Fuzah selaku *Store Manager* dan Rina selaku admin media sosial Toko Sumber Pangan serta karyawan lain yang banyak membantu peneliti dalam memberikan informasi dan data yang dibutuhkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi.
13. Kepada Siti Rima As-Syifa dan Nur Azkiya Azizah selaku informan pendukung penelitian.
14. Serta seluruh staff dan teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama ini telah memberikan bantuan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti baik dari segi kemampuan maupun pengetahuan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar peneliti dapat menerapkannya pada masa yang akan datang.

Banjarmasin, 2 Juni 2023

Aura Rizki Abidin Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Sejenis	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Komunikasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Komunikasi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 <i>Social Media Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Media Sosial Instagram	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Teori Media Baru (<i>New Media Theory</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

3.1	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tipe Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Teknik Pemilihan Informan.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Informan Kunci Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Informan Pendukung Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Sumber Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sumber Data Sekunder.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Triangulasi Sumber Metode	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Triangulasi Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Latar Belakang Sumber Pangan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Logo Sumber Pangan	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Struktur Toko Sumber Pangan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Penerapan <i>Social Media Marketing</i> Toko Sumber Pangan dan Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Loyalitas Pelanggan Sumber Pangan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Penerapan <i>Social Media Marketing</i> dan Loyalitas Pelanggan.	Error! Bookmark not defined.
	Bookmark not defined.	

4.3.2 Loyalitas Pelanggan Sumber Pangan **Error! Bookmark not defined.**

BAB V.....**Error! Bookmark not defined.**
KESIMPULAN DAN SARAN.....**Error! Bookmark not defined.**
 5.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
 5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**
DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sejenis.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Informan Kunci Penelitian.....	42
Tabel 3. 2 Informan Pendukung Penelitian.....	42
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4. 1 Data Infoman Penelitian.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Contoh Promosi yang Ditawarkan...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 2 Akun Instagram Sumber Pangan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 3 Contoh Feeds Sumber Pangan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 4 Contoh Iklan pada Instagram Komunitas Pecinta Makanan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1. 5 Contoh Iklan pada Influencer Lokal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Engagement Rate Instagram Toko Sumber Pangan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Contoh Konten Sumber Pangan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Triangulasi dengan Sumber Metode.....	47
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber	48
Gambar 4. 1 Produk di Toko Sumber Pangan.....	51
Gambar 4. 2 Toko Sumber Pangan Sebelumnya	52
Gambar 4. 3 Toko Sumber Pangan Saat Ini.....	52
Gambar 4. 4 Logo Sumber Pangan	54
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Toko Sumber Pangan	55
Gambar 4. 6 Konten-Konten Instagram Sumber Pangan	59
Gambar 4. 7 Konten Kolaborasi Toko Sumber Pangan	60
Gambar 4. 8 Penggunaan Caption Toko Sumber Pangan	62
Gambar 4. 9 Contoh Hashtags Toko Sumber Pangan	63
Gambar 4. 10 Jumlah bagikan pada konten Toko Sumber Pangan	65
Gambar 4. 11 Bentuk interaksi Toko Sumber Pangan	67