

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN KING'S BNANA MELALUI  
INSTAGRAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**



**OLEH  
SEPTI MUKTINING AYUDYAH  
NIM. 17110521003**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
JUNI 2021**

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN KING'S BNANA MELALUI  
INSTAGRAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh

**Septi Muktining Ayudyah**

**NIM. 1710521003**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
JUNI 2021**



## MOTTO

Allah tidak akan menguji hamba-Nya diluar batas kemampuan.

(QS. Al Baqarah : 286)

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan.

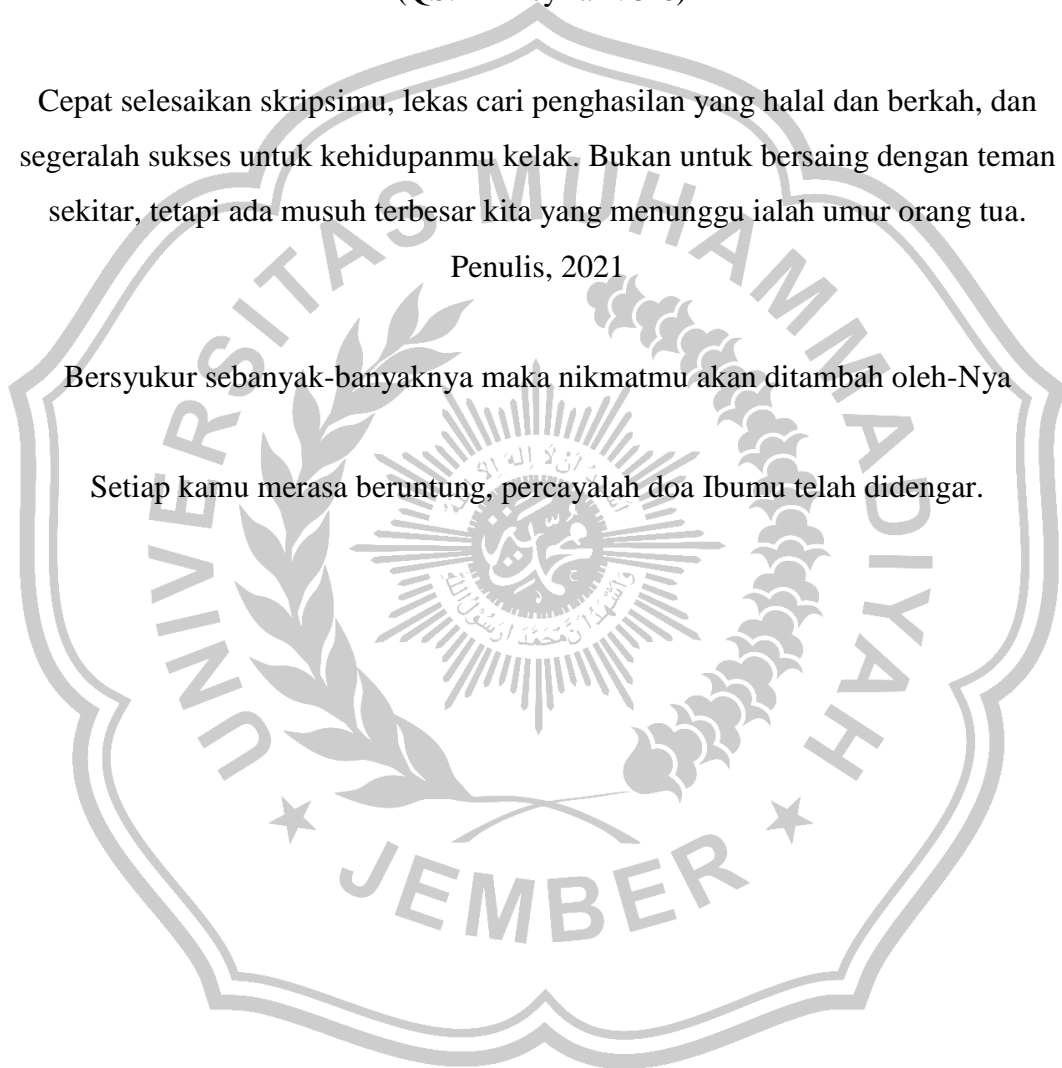
(QS. Al Insyirah : 5-6)

Cepat selesaikan skripsimu, lekas cari penghasilan yang halal dan berkah, dan segeralah sukses untuk kehidupanmu kelak. Bukan untuk bersaing dengan teman sekitar, tetapi ada musuh terbesar kita yang menunggu ialah umur orang tua.

Penulis, 2021

Bersyukur sebanyak-banyaknya maka nikmatmu akan ditambah oleh-Nya

Setiap kamu merasa beruntung, percayalah doa Ibumu telah didengar.



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Kita memuji-Nya dan meminta pertolongan, pengampunan, dan petunjuk kepada-Nya. Aku bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad adalah hamba dan Rasul-Nya. Semoga doa dan shalawat tercurah pada junjungan dan suri tauladan kita Nabi Muhammad S.A.W, keluarganya, dan sahabat serta siapa saja yang mendapat petunjuk di hari kiamat. Aamiin.

Persembahan tugas akhir ini dan rasa terima kasih aku ucapkan untuk :

1. Bapakku Tercinta Firdaus Zakaria S.P, Mamaku Tercinta Endang Sutisnowati, S.P., serta mbakku terkasih Zahra Anjarwati S.Psi., juga adikku Jenni Cahyaning Putri semoga lekas sarjana juga, untuk anabul yang lucu dan selalu menghibur si Myca, dan Myci, dan keluarga lainnya. Terima kasih untuk dukungan moral dan do'a, juga cinta dan kasih sayang yang selama ini selalu mendukung penyelesaian skripsi ini.
2. Untuk yang terkasih terima kasih selalu menemani dan memotivasi bahkan membantu apapun kesulitan aku. Inisial " N ", aku berharap kelak kau bukan hanya membantu dan menemani tugas akhir kuliah aku saja, tetapi semoga akan menjadi teman hidup dan mati. Untuk keluarga besar " N " terima kasih selalu mensupport dan mendo'akan agar skripsi ini cepat selesai.
3. Terima kasih untuk diriku, jiwa ragaku, dan terutama psikisku. Aku tau ini tidak mudah banyak derai air mata dan menguras pikiran. Terima kasih sudah mau berjuang menyelesaikan tugas akhir kuliah juga dengan kegiatan berdagang. Kamu bisa!
4. Terima kasih untuk para bapak dan ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember, terkhusus untuk Ibu Ari Susanti S.Sos., M.Med.Kom., yang telah membimbing dan banyak membantu untuk menyelesaikan tugas akhir kuliah saya.
5. Terima kasih untuk teman-teman terdekat yang selalu membantu, dan teman-teman seangkatan Ilmu Komunikasi 2017.
6. Terima kasih almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Septi Muktining Ayudyah  
NIM : 1710521003  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambil-alihan, tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.

Jember, Mei 2021

Yang membuat pernyataan



Septi Muktining Ayudyah

NIM. 1710521003

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul : **STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN KING'S  
BNANA MELALU INSTAGRAM DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN DI KABUPATEN JEMBER**

Oleh :

Nama : Septi Muktining Ayudyah

NIM : 1710521003

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji

Jember, 05 Juni 2021

Pembimbing

Ari Susanti S.Sos., M.Med.Kom

NPK. 19770401.1.1703807

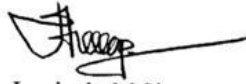
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Septi Muktining Ayudyah, NIM : 1710521003 ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu  
Tanggal : 5 Juni 2021  
Tempat : Lantai 3 Gedung B Ruang 3.3 UM Jember

Tim Penguji :

Ketua,



Dr. Juarivah, M.Si  
NIP. 19670861993032002

Sekretaris,



Ari Susanti, S.Sos. M.Med.Kom  
NPK. 19770401.1.1703807

Anggota,



Suyono, S.H., M.Ikom  
NPK. 15 03 647

Mengetahui:

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember

Dekan,



Dr. Juarivah, M.Si  
NIP. 19670861993032002



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septi Muktining Ayudyah  
NIM : 1710521003  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Strategi Komunikasi Pemasaran King's Bnana melalui Instagram dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kabupaten Jember beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 5 Juni, 2021

Yang menyatakan,



Septi Muktining Ayudyah

NIM. 1710521003

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : “STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN KING’S BNANA MELALUI INSTAGRAM DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN DI KABUPATEN JEMBER” yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa tiada manusia yang sempurna di dunia ini karena itu pasti mempunyai kekurangan-kekurangan. Penulis tak lepas dari kekurangan itu, sehingga apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, merupakan kebanggaan bagi penulis apabila ada kritik maupun saran-saran yang baik merupakan bekal untuk melangkah kejalan yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Emy Kholifah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Suyono,SH.,M.I.Kom, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Ari Susanti S.Sos., M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Ibu Nurvita Maretha Rianti yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala jasa-jasa, kebaikan-kebaikan serta bantuan-bantuan yang telah diberikan kepada penyusun.

Akhirul kalam penyusun berharap semoga karya tulis ilmiah dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jember, 2 Juni 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>LOGO FAKULTAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Komunikasi Pemasaran.....	7
2.2.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran.....	9
2.2.2 Model Komunikasi Pemasaran.....	10
2.3 Loyalitas Pelanggan .....	12
2.4 Media Sosial.....	13
2.4.1 Pengertian Media Sosial.....	13
2.4.2 Jenis – Jenis Media Sosial.....	13
2.5 Instagram.....	15
2.5.1 Fitur-fitur Instagram.....	16
2.6 Kerangka Pemikiran.....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	20

3.3 Sumber Data Penelitian.....	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5 Teknik Analisis Data.....	22
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	24
4.1.1 Profil King's Bnana .....	25
4.1.2 Produk King's Bnana .....	26
4.1.3 Profil Instagram King's Bnana .....	27
4.2 Hasil dan Pembahasan .....	28
4.2.1 Strategi Komunikasi Pemasaran King's Bnana.....	28
4.2.1.1 Komunikasi Pemasaran King's Bnana.....	28
4.2.1.2 Strategi Pemasaran .....	30
4.2.2 Meningkatkan Loyalitas Pelanggan King's Bnana .....	39
4.2.3 Hambatan Komunikasi Pemasaran King's Bnana melalui Instagram dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>45</b>
5.1 Kesimpulan .....	45
5.2 Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>49</b>
<b>JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI.....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>59</b>

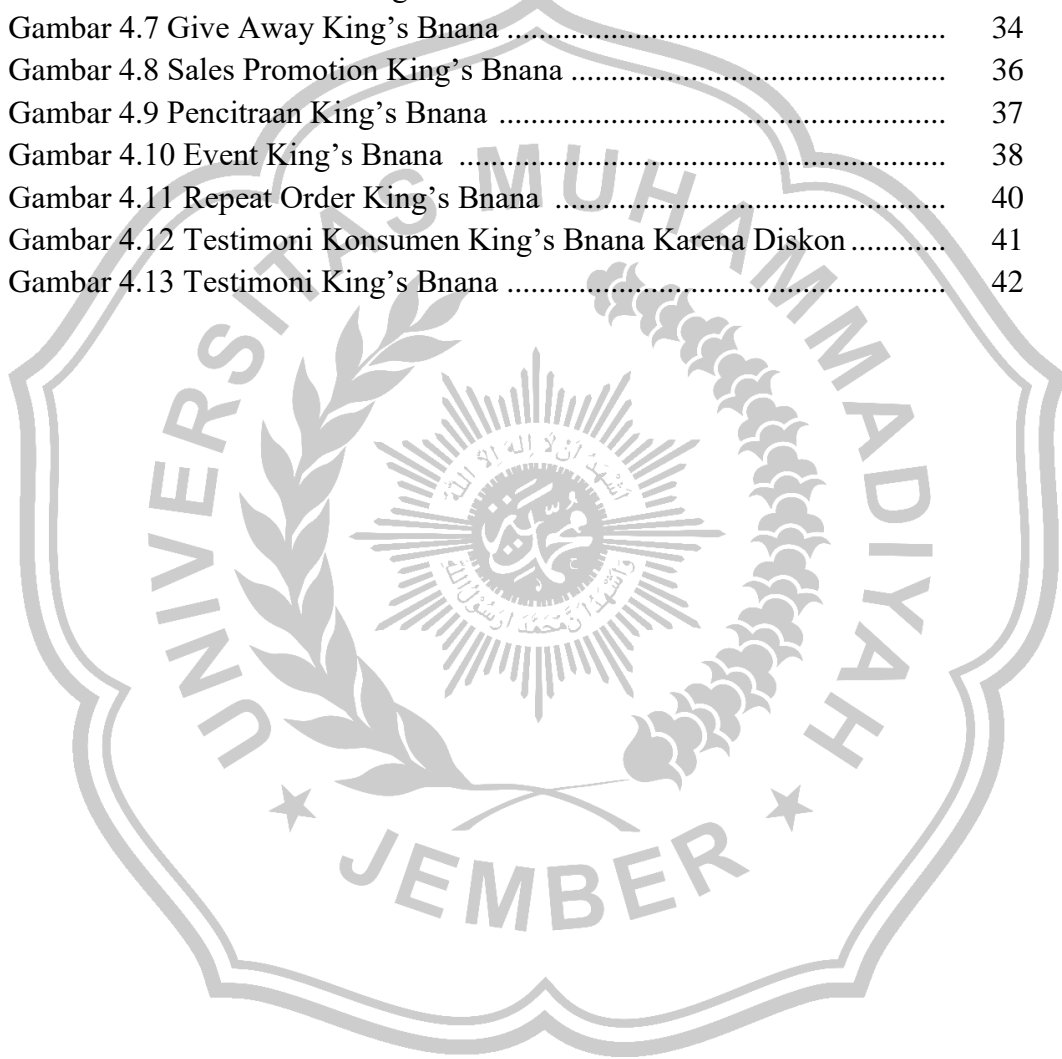
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pesaing King's Bnana di Jember .....	2
---	---



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 4.1 Maps King's Bnana .....	25
Gambar 4.2 Toko King's Bnana .....	25
Gambar 4.3 Produk King's Bnana .....	26
Gambar 4.4 Profil Instagram King's Bnana.....	27
Gambar 4.5 Paid promote King's Bnana .....	31
Gambar 4.6 Endorsement King's Bnana.....	33
Gambar 4.7 Give Away King's Bnana .....	34
Gambar 4.8 Sales Promotion King's Bnana .....	36
Gambar 4.9 Pencitraan King's Bnana .....	37
Gambar 4.10 Event King's Bnana .....	38
Gambar 4.11 Repeat Order King's Bnana .....	40
Gambar 4.12 Testimoni Konsumen King's Bnana Karena Diskon .....	41
Gambar 4.13 Testimoni King's Bnana .....	42



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian .....	49
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara .....	56

