

ABSTRAK

Ayudyah, Septi Mukting. 2021. *Strategi Komunikasi Pemasaran King's Bnana Jember Melalui Instagram dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Kabupaten Jember*. Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Pembimbing : Ari Susanti S.Sos., M.Med.Kom

KataKunci : *Strategi Komunikasi Pemasaran, Instagram, Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.*

Skripsi ini mengkaji strategi komunikasi pemasaran King's Bnana melalui instagram dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di kabupaten jember. Instagram salah satu media yang saat ini lagi ngehits untuk dunia bisnis online dimana banyak kalangan pelajar ataupun pengusaha barang termasuk jasa juga yang memakai media sosial tersebut untuk berniaga. Adanya media instagram juga dapat membantu dalam mempromosikan produk untuk mengejar target penjualan sekaligus menjaga loyalitas konsumen. King's Bnana menggunakan Instagram untuk memasarkan produknya karena generasi milenial sudah mulai banyak menggunakannya dan sesuai dengan target market dari King's Bnana yakni konsumen yang berusia 17-35 tahun. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh King's Bnana melalui media instagram antara lain : paid promote, endorsement, giveaway dan sales promotion. Strategi pemasaran tersebut dapat meningkatkan loyalitas konsumen dengan pelayanan yang baik sehingga konsumen melakukan repeat order, dengan mengejar diskon, serta memberikan testimoni terhadap produk dari King's Bnana. Skripsi ini juga mengkaji hambatan komunikasi pemasaran King's Bnana melalui instagram yakni hambatan semantik berupa miss persepsi antara admin King's Bnana dalam melayani konsumen karena penataan bahasa yang digunakan masih sangat minim. Sedangkan hambatan manusiawi yang dialami oleh King's Bnana adalah admin yang handle media sosial masih belum optimal dalam membuat konten yang menarik sehingga masih belum sesuai.

ABSTRACT

Ayudyah, Septi Mukting. 2021. *Marketing Communication Strategy King's Bnana Jember Through Instagram in Increasing Customer Loyalty in Jember Regency. Thesis, Communication Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, Muhammadiyah University of Jember. Supervisor : Ari Susanti S.Sos., M.Med.Kom*

Keywords : *Marketing Communication Strategy, Instagram, Increase Customer Loyalty.*

This thesis examines the marketing communication strategy of king's bnana through instagram in increasing customer loyalty in jember district. Instagram is one of the media that is currently ngehits for the world of online business where many students or entrepreneurs of goods including services also use social media to trade. The presence of instagram media can also help in promoting products to pursue sales targets while maintaining consumer loyalty. King's Bnana uses Instagram to market its products because millennials have started to use it a lot and in accordance with the target market of King's Bnana, consumers aged 17-35 years. Marketing strategy conducted by King's Bnana through instagram media include: paid promote, endorsement, giveaway and sales promotion. The marketing strategy can increase customer loyalty with good service so that consumers repeat orders, by pursuing discounts, as well as providing testimonials on products from King's Bnana. This thesis also examines the barriers of marketing communication King's Bnana through instagram, namely semantic barriers in the form of miss perception between king's bnana admin in serving consumers because the language structuring used is still very minimal. While the humane obstacles experienced by King's Bnana is the admin who handles social media is still not optimal in creating interesting content so it is still not appropriate.

JEMBER