

ABSTRAK

Di era globalisasi sekarang ini, kemajuan teknologi sangatlah pesat terutama pada teknologi informasi dan komunikasi yang memegang peranan strategis dan sangat penting dalam kehidupan manusia sakah satunya Media Sosial. Perkembangan dan perubahan yang terjadi terhadap Media Sosial banyak berpengaruh besar terutama pada usaha bisnis. Seperti UMKM Pastel Sopyono Jatiroto yang mulai berjualan produk melalui media sosial Instagram, WhatsApp, dan website paxel market. Hal ini membuktikan bahwa UMKM Pastel Sopyono Jatiroto telah mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi. UMKM Pastel Sopyono Jatiroto menggunakan media sosial Instagram, WhatsApp, dan website paxel market untuk mempromosikan produk dan memudahkan konsumen untuk memilih produk-produk yang ditawarkan oleh UMKM Pastel Sopyono Jatiroto agar konsumen merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan, sehingga konsumen tersebut menjadi loyal terhadap UMKM Pastel Sopyono Jatiroto. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh media sosial Instagram, WhatsApp, dan website paxel market terhadap loyalitas pelanggan UMKM Pastel Sopyono Jatiroto. Responden dalam penelitian ini sebanyak 75 responden dengan pengambilan sampel secara purposive sampling. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media sosial Instagram, WhatsApp, dan website paxel market memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada UMKM Pastel Sopyono Jatiroto.

Kata Kunci : Media Sosial, Instagram, WhatsApp, Paxel Market Dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

In the current era of globalization, technological progress is very rapid, especially in information and communication technology which plays a strategic and very important role in human life, one of which is Social Media. The developments and changes that have occurred in Social Media have had a major impact, especially on business ventures. UMKM Pastel Soponyono Jatiroto who started selling products through social media Instagram, WhatsApp, and the website Paxel Market. This proves that Pastel Soponyono Jatiroto have been able to adapt to technological changes. UMKM Pastel Soponyono Jatiroto uses social media Instagram, WhatsApp, and the Paxel Market website to promote products and make it easier for consumers to choose the products offered by UMKM Pastel Soponyono Jatiroto so that consumers feel satisfied with the products and services provided, so that these consumers become loyal to UMKM Pastel Soponyono Jatiroto. The purpose of this study is to determine the effect of social media Instagram, WhatsApp, and the Paxel Market website on customer loyalty for UMKM Pastel Soponyono Jatiroto. Respondents in this study were 75 respondents with purposive sampling. The method used is quantitative method. The results showed that the use of social media Instagram, WhatsApp, and the Paxel Market website had a significant effect on customer loyalty at the Pastel Soponyono Jatiroto.

Keywords: *Social Media, Instagram, WhatsApp, Paxel Market and Customer Loyalty*

