

ABSTRAK

Eva Rachmawati. NIM. 150531100097. Program Studi Ilmu Komunikasi. **Penggunaan Instagram Sebagai Strategi *Social Media Marketing* (Studi Kasus Jimshoney Surabaya Dalam Membangun *Brand Awareness* Dan Media Komunikasi Dengan Pelanggan)**, Pembimbing: Imam Sofyan, S.Sos., M.Si.

Perkembangan internet saat ini semakin memudahkan aktivitas penggunaannya untuk memenuhi segala kebutuhan. Mulai dari transaksi online, reservasi online, order online, toko online, pembelajaran online dan lain sebagainya yang serba online. Situasi ini tentunya dimanfaatkan dengan sangat baik oleh banyak orang, misalnya pada bidang bisnis secara online. Selain mudah, biaya terjangkau dan fleksibel, bisnis secara online juga mendatangkan banyak keuntungan *financial*. Dengan adanya aplikasi media sosial, salah satunya instagram juga memudahkan para pebisnis online dapat berkomunikasi dengan para konsumennya. Penelitian dengan judul “Penggunaan Instagram Sebagai Strategi *Social Media Marketing* (Studi Kasus Jimshoney Surabaya Dalam Membangun *Brand Awareness* Dan Media Komunikasi Dengan Pelanggan)” memiliki tujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menyimpulkan penggunaan instagram sebagai *social media marketing* dan membangun *brand awareness* serta media komunikasi dengan pelanggan Jimshoney Surabaya.

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari para informan yang berpengaruh pada penggunaan instagram Jimshoney Surabaya. Dengan metode deskriptif, peneliti dapat membuat gambaran mengenai situasi yang akan terjadi dalam penggunaan instagram Jimshoney Surabaya.

Hasil dari penelitian ini adalah Jimshoney Surabaya memanfaatkan fitur-fitur promosi *hashtag*, *follow*, *caption*, *aroba*, *instastory*, *instagram business*, *instagram adsense*, dan algoritma instagram yang telah disediakan oleh media sosial instagram sebagai bentuk *social media marketing* pada akun instagramnya. Sistem *giveaway*, *celebrity endorser*, *fresh* testimoni, serta pemilihan nama akun instagram dalam proses upaya dalam membangun serta mempertahankan *brand awareness*. Instagram digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi dan membujuk pelanggan serta membedakan produk Jimshoney Surabaya dengan produk serupa namun dari *brand* lain.

Kata kunci: instagram, *social media marketing*, *brand awareness*, Jimshoney Surabaya.

ABSTRACT

Eva Rachmawati. NIM. 150531100097. **Communication Studies Program. Use of Instagram as a Social Media Marketing Strategy (Case Study of Jimshoney Surabaya in Building Brand Awareness and Communication with Customers)**, Advisor: Imam Sofyan, S.Sos., M.Sc.

The development of the internet today facilitates the activities of its users to meet all needs. Starting from online transactions, online reservations, online orders, online stores, online learning and so on all online. This situation is certainly used very well by many people, for example in the field of business online. In addition to being easy, affordable and flexible, online business also brings many financial benefits. With the application of social media, one of them Instagram also makes it easy for online businesses to communicate with their customers. The research entitled “The Use of Instagram as a Social Media Marketing Strategy (Jimshoney Surabaya Case Study in Building Brand Awareness and Communication with Customers)” aims to find out, describe and conclude the use of Instagram as social media marketing and build brand awareness and communication with Jimshoney Surabaya customers.

The researcher used a type of qualitative research with descriptive methods, which would produce descriptive data in the form of written or oral words from the informants that had an effect on the use of Jimshoney Surabaya’s Instagram. With the describe method, the researcher can draw a picture of the situation that will occur in the process of using Jimshoney Surabaya’s Instagram.

The results of this research are Jimshoney Surabaya utilizing hashtag, follow, caption, @, instastory, business Instagram, adSense Instagram, and Instagram algorithms that have been provided by Instagram as a form of social media marketing on their Instagram account. Giveaway system, celebrity endorser, fresh testimonials, and the selection of Instagram account names in the process of building and maintaining brand awareness. Instagram is used as a tool to communicate and persuade customers and distinguish Jimshoney Surabaya products from similar products but from other brands.

Keywords: Instagram, social media marketing, brand awareness, Jimshoney Surabaya.