

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN SATE RATU MELALUI
INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN
PADA ERA PANDEMI TAHUN 2021**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata I
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Nurul Ismi Apriliandini

20180530149

**PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Ismi Apriandini

NIM : 20180530149

Jurusan/konsentrasi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Sate Ratu Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Era Pandemi Tahun 2021

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang diakses maupun dikutip telah saya nyatakan dengan benar. Bila suatu saat skripsi saya terbukti plagiat atau menjiplak karya dari orang lain maka saya menerima sanksi yang diberikan.

Penulis



Nurul Ismi Apriandini

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan tulisan ini kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan serta membantu penulis dari awal hingga akhir dalam proses penulisan skripsi ini. Selama penulisan ini banyak sekali suka dan duka yang sudah penulis lewati, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih dan juga ingin mempersembahkan karya ini kepada seluruh pihak yang telah menjadi bagian dalam membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini:

1. Terimakasih kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan nikmat iman, nikmat islam, nikmat hidaya dan nikmat sehat wal afiat sehingga saya mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, Ibunda tercinta saya Henny Mardiani dan Ayahanda saya Sunaryo.
3. Kepada diri saya sendiri, Nurul Ismi Apriliandini yang sudah berjuang dan pantang menyerah dalam menyelesaikan penulisan ini dari awal hingga akhir.
4. Kakak saya Reni Nurhayati SE dan Ilham Ismail Amd Ak yang selalu memberikan kontribusi dana dan semangat kepada penulis.
5. Ibu Ayu Amalia, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya dengan amat sangat baik, serta segala masukan dan dorongan dikala saya merasa kesulitan.
6. Bapak Haryadi Arief NR., S.IP.,M.Si dan Bapak Dr. Zein Muffarih Muktaf, S.IP., M.I.Kom. selaku Dosen Penguji yang memberikan banyak masukan kepada penulis.
7. Kepada teman terdekat saya Adam Haryo Kusumo, Chatya, Rifata, Ardy, Rizkymar, Syafirald, Indira, Nisa, Eca, Ninis, Meisy, Febri, Rakan yang selalu siap siaga mendengarkan keluh kesah penulis, serta sangat membantu proses penelitian penulis.

KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,
Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Strategi Komunikasi Pemasaran Sate Ratu Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Era Pandemi Tahun 2021”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari proses penyelesaian skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak hingga pada akhirnya skripsi ini dapat selesai. Sehubungan dengan selesainya skripsi ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, serta nikmat yang luar biasa, sehingga saya dapat menjalankan kegiatan magang dengan lancar.
2. Kedua orang tua tercinta yang tak henti-hentinya memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga saya dapat terus berjuang.
3. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, MP, IPM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Bapak Dr. Fajar Junaedi, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Ibu Ayu Amalia, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah memberikan banyak saran, pengetahuan, serta membimbing penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.

7. Bapak Haryadi Arief NR., S.IP.,M.Si dan Bapak Dr. Zein Muffarih Muktaf, S.IP., M.I.Kom. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak saran kepada penulis agar menjad lebih baik dalam penulisan skripsi.
8. Kepada seluruh Dosen dan Staff Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Kepada bapak Febian Budi Seputro selaku pemilik dari lokasi penelitian yang telah bersedia memberikan izin penelitian serta membantu peneliti dalam mendapatkan data.
10. Kepada Aldi Edo, Savina KHP, Jihan Farah, Rizal Arfananda, Hendrawan Qonit selaku informan penelitian yang telah membantu penulis melakukan penelitian dengan lancar.

Penulis



Nurul Ismi Aprilliandini

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR.....	V
MOTTO	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR BAGAN.....	XIII
ABSTRAK	XIV
ABSTRACT.....	XV
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Kerangka Teori.....	13
F. Metode Penelitian.....	26
G. Sistematika Penulisan	34
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	36
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	57
IX A. Sajian Data	57
B. Pembahasan.....	95
BAB IV PENUTUP	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	119

Interview Guide Owner Sate Ratu.....	119
Interview Guide Loyalitas Konsumen.....	121
Interview Guide Follower dan Konsumen	121
Jawaban Loyalitas Konsumen	122
Jawaban Follower dan Loyalitas Konsumen.....	125
Transkrip Wawancara Bersama Owner Sate Ratu	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Google Sate Ratu	6
Gambar 1.2 Akun Instagram Sate Ratu.....	7
Gambar 1.3 Akun Instagram Sate Bangde.....	8
Gambar 2.1 Buku Sate Ratu.....	30
Gambar 2.2 Foto Bersama Pemilik Sate Ratu.....	31
Gambar 2.3 Postingan Promosi Instagram.....	34
Gambar 2.4 Postingan Promosi Voucher Makan.....	35
Gambar 2.5 Postingan Promosi Pembelian Tumbler	35
Gambar 2.6 Logo Sate Ratu	36
Gambar 2.7 Kartu Identitas Sate Ratu.....	36
Gambar 2.8 Area Makan Indoor	41
Gambar 2.9 Area Makan Outdoor.....	41
Gambar 2.10 Area Parkir Sate Ratu.....	42
Gambar 2.11 Alat Pengukur Suhu	42
Gambar 2.12 Penggunaan Handsanitizer	43
Gambar 2.13 Jalur Evakuasi	43
Gambar 2.14 Alat Pemadam Dan Sertifikat.....	44
Gambar 2.15 Kursi Anak	44
Gambar 2.16 Tanda Titik Kumpul	45
Gambar 2.17 Daftar Menu Sate Ratu.....	46
Gambar 3.1 Tim Tusuk Sate Ratu.....	53
Gambar 3.2 Tim Bakar Sate Ratu	53
Gambar 3.3 Produk Sate Ratu.....	54

Gambar 3.4 Ulasan Google Pengunjung Sate Ratu	56
Gambar 3.5 Promosi Penjualan Melalui Instagram Story.....	60
Gambar 3.6 Promosi Penjualan Melalui Aplikasi Shopee	61
Gambar 3.7 Promosi Penjualan Melalui Postingan Di Feed.....	61
Gambar 3.8 Promosi Penjualan Dengan Tema Kemerdekaanya	62
Gambar 3.9 Promosi Penjualan dalam feed Sate Ratu.....	63
Gambar 3.10 Seminar Sate Ratu	64
Gambar 3.11 Voucher Makan Sate Ratu	64
Gambar 3.12 Give away Buku	65
Gambar 3.13 Publisitas Tribuntravel	66
Gambar 3.14 Publisitas CNN Transtv	66
Gambar 3.15 Publisitas Liputan 6	67
Gambar 3.16 Publisitas Suara.com	67
Gambar 3.17 Total Ulasan Google Sate Ratu	70
Gambar 3.18 Ulasan Google Repeat Order.....	70
Gambar 3.19 Ulasan Google Repeat Order.....	71
Gambar 3.20 Ulasan Google Repeat Order.....	71
Gambar 3.21 Ulasan Google Repeat Order	72
Gambar 3.22 Ulasan Google Repeat Order.....	72
Gambar 3.23 Ulasan Google Repeat Order.....	73
Gambar 3.24 Loyalitas Konsumen Instagram.....	73
Gambar 3.25 Loyalitas Konsumen Instagram.....	73
Gambar 3.26 Loyalitas Konsumen Instagram.....	74
Gambar 3.27 Loyalitas Konsumen Instagram.....	74
Gambar 3.28 Loyalitas Konsumen Instagram.....	75

Gambar 3.29 Tamplan Profil Instagram Sate Ratu	75
Gambar 3.30 Loyalitas Konsumen Story Instagram	89
Gambar 3.31 Loyalitas Konsumen Sory Instagram	90
Gambar 3.32 Loyalitas Konsumen Story Instagram	90
Gambar 3.33 Judul Postingan Sate Ratu	76
Gambar 3.34 Tanda Suka Postingan Sate Ratu.....	77
Gambar 3.35 Tanda Komentor Postingan Sate Ratu.....	78
Gambar 3.36 Tanda Lokasi Postingan Sate Ratu.....	78

DAFTAR TABEL

Gambar 3.1 Tabel Postingan Sate Ratu.....	88
---	----

DAFTAR BAGAN

Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Sate Ratu.....	38
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Interview Guide Owner Sate Ratu.....	119
Interview Guide Loyalitas Konsumen.....	121
Interview Guide Follower dan Konsumen	121
Jawaban Loyalitas Konsumen	122
Jawaban Follower dan Loyalitas Konsumen.....	125
Transkrip Wawancara Bersama Owner Sate Ratu	129