



UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

Nama : Dewa Putu Dharma Yudinta
NIM : 44214110159
Judul : Pemanfaatan Media Sosial Facebook Dan Instagram Dalam Pembentukan Citra Koffie Speed Sebagai Kedai Kopi Dengan Tempat Penyajian Terbuka Yang Edukatif (*Open Bar Coffee Shop*)
Daftar Pustaka : 5 bab 79 hal + lampiran + 32 buku (2002 – 2018)

ABSTRAK

Perusahaan pada era saat ini memanfaatkan media sosial sebagai media pembentukan citranya, khususnya media sosial Facebook dan Instagram. Koffie Speed merupakan usaha yang bergerak di industri *coffee shop* yang memanfaatkan media sosial Facebook dan Instagram untuk membentuk citranya sebagai kedai kopi dengan tempat penyajian terbuka yang edukatif (*open bar coffee shop*). Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui hasil dari pemanfaatan media sosial Facebook dan Instagram dalam pembentukan citra Koffie Speed sebagai *open bar coffee shop*.

Penelitian ini merujuk pada teori mengenai citra yang dikemukakan oleh Bill Canton yang menjelaskan bahwa citra merupakan kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan. Kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pihak pengelola media sosial Koffie Speed dan *customer* Koffie Speed pengguna Facebook dan Instagram.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Facebook dan Instagram yang dilakukan Koffie Speed dalam pembentukan citranya yakni dengan mempublikasi konten – konten berupa foto dan video yang bertemakan proses pembuatan kopi dan seni *latte art*, sehingga para *customer* Koffie Speed pengguna Facebook dan Instagram memiliki persepsi bahwa di Koffie Speed mereka dapat belajar tentang kopi mulai dari melihat proses pembuatan kopi hingga membuat kopi yang mereka inginkan.

Kata kunci : citra, media sosial, facebook, instagram, *coffee shop*



MERCU BUANA JAKARTA UNIVERSITY
FACULTY OF COMMUNICATION SCIENCE
MAJOR PUBLIC RELATIONS

Name : Dewa Putu Dharma Yudinta
NIM : 44214110159
Title : Utilization Of Facebook And Instagram Social Media On
Establishment Of Koffie Speed's Image As An Educational
Open Bar Coffee Shop
Bibliography : 5 chapter 79 page + attachment + 32 books (2002 – 2018)

ABSTRACT

Companies in the current era are utilizing social media as a media for their image establishment, especially social media Facebook and Instagram. Koffie Speed is a business which engaged in the coffee shop industry that utilizes social media Facebook and Instagram to establish its image as a coffee shop with an educational open bar. The purpose of this study was to find out the results of using Facebook and Instagram social media in establishing the image of Koffie Speed as an educational open bar coffee shop.

This research refers to the theory of image proposed by Bill Canton which explains that the image is an impression, feeling, public self-image of the company. Impressions that are deliberately created from an object, person, or organization. The method used in this study is descriptive qualitative through in-depth interviews with the marketing manager of Koffie Speed and Koffie Speed customers who using Facebook and Instagram.

The results of this study indicate that the use of Facebook and Instagram by Koffie Speed in establishing its image is by publishing content in the form of photos and videos with the theme of the process of making coffee and latte art, so that Koffie Speed customers Facebook and Instagram users have the perception that in Koffie Speed they can learn about coffee starting from seeing the process of making coffee to making the coffee they want.

Key word : image, social media, facebook, instagram, coffee shop