



**AKTIVITAS *MARKETING PUBLIC RELATIONS* UNTUK MEMBENTUK
CITRA MEREK DI MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM* @Ifana_Catering**

Tahun 2023



LAPORAN SKRIPSI

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ELYA PUTRI SURYANI

44220010246

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elya Putri Suryani

NIM : 44220010246

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : *AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS*
UNTUK MEMBENTUK CITRA MEREK DI MEDIA
SOSIAL *INSTAGRAM @Ifana_Catering* Tahun 2023

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 24 Juni 2024



Elya Putri Suryani

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Elya Putri Suryani

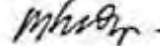
NIM : 44220010246

Program Studi : Ilmu Komunikasi

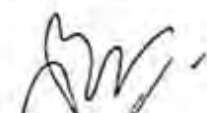
Judul Laporan Skripsi : *AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS
UNTUK MEMBENTUK CITRA MEREK DI MEDIA
SOSIAL INSTAGRAM @Ifana_Catering Tahun 2023*

Telah berhasil dipertahankan pada sidang dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata 1 pada Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh:

Pembimbing I : Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom ()

NIDN : 8834360018

Ketua Penguji : Melly Ridaryanthi, M.Soc. Sc, Ph.D ()

NIDN : 0324128202

Penguji Ahli : Yuni Tresnawati, M.Ikom ()

NIDN : 0326068001

Jakarta, 24 Juni 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hanud Umarella, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elya Putri Suryani

NIM : 44220010246

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : *AKTIVITAS **MARKETING PUBLIC RELATIONS***

UNTUK MEMBENTUK CITRA MEREK DI MEDIA

*SOSIAL **INSTAGRAM @Ifana_Catering** Tahun 2023*

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/forman-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juni 2024

Yang menyatakan,



Elya Putri Suryani

ABSTRAK

Nama : Elya Putri Suryani
NIM : 44220010246
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : *AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS* UNTUK MEMBENTUK CITRA MEREK DI MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM @Ifana_Catering* Tahun 2023
Pembimbing : Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom

Ifana *Catering* merupakan salah satu *catering* rumahan yang didirikan pada tahun 2018 berlokasi di Kemayoran, Jakarta Pusat. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan aktivitas *marketing public relations* di media sosial *Instagram @ifana_catering* untuk membentuk citra merek. Peneliti menggunakan konsep *PENCILS Strategy* sebagai konsep utama yang terdiri dari *Publications, Event, News, Community Involvement, Inform Or Image, Lobbying and Negotiation, Social Responsibility*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berdasarkan pada paradigma *post-positivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti menggunakan *key informan* dan *informan* sebagai subjek penelitian. Pengumpulan data menggunakan data primer yaitu wawancara mendalam dan observasi lapangan beserta isi media sosial *Instagram*, lalu data sekunder menggunakan studi perpustakaan dan studi dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Ifana Catering* telah menjalankan enam aktivitas *marketing public relations* dan terdapat satu aktivitas yang belum dijalankan yaitu *News*. Secara keseluruhan, aktivitas *marketing public relations* yang dijalankan oleh *admin Instagram* dan pemilik bisnis *Ifana Catering* sudah sesuai dan dapat diketahui oleh para pengikut *Ifana Catering* di *Instagram*. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil wawancara. Citra merek *Ifana Catering* di *Instagram* dapat membentuk secara signifikan, jika aktivitas *News* dijalankan dan penggunaan *Instagram Stories* dilakukan secara *update*. Peneliti memberikan saran yaitu memanfaatkan fitur *IGTV* sebagai alternatif yang lebih efektif dan hemat biaya dengan memanfaatkan *IGTV* sebagai *platform* alternatif untuk menyampaikan informasi yang lebih panjang dan mendalam dibandingkan dengan *Instagram Stories*. *IGTV* juga lebih hemat biaya dibandingkan dengan iklan berbayar.

Kata kunci: *Aktivitas Marketing Public Relations, Citra Merek, Media Sosial Instagram.*

ABSTRACT

Name : Elya Putri Suryani

NIM : 44220010246

Study Program : Ilmu Komunikasi

Title of Thesis Report : *MARKETING PUBLIC RELATIONS*

ACTIVITIES TO SHAPE BRAND IMAGE ON

SOCIAL MEDIA INSTAGRAM @Ifana_Catering

IN 2023

Advisor : Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom

Ifana Catering is a home-based catering established in 2018 located in Kemayoran, Central Jakarta. The purpose of this research is to describe marketing public relations activities on Instagram social media @ifana_catering to develop brand image. Researchers use the concept of PENCILS Strategy as the main concept consisting of Publications, Events, News, Community Involvement, Inform or Image, Lobbying and Negotiation, Social Responsibility. The purpose of this research is to describe marketing public relations activities on Instagram social media @ifana_catering to develop and implement the PENCILS Strategy. This research uses a qualitative descriptive method based on the post-positivism paradigm which is used to research on natural object conditions, where researchers use key informants and informants as research subjects. Data collection uses primary data, which are in-depth interviews, then secondary observations of the contents of Instagram social media. The results of this study show that Ifana Catering has conducted six marketing public relations activities and there is one activity that has not been conducted, which is News. Overall, the marketing public relations activities conducted by Instagram admins and Ifana Catering business owners are appropriate and can be known by Ifana Catering followers on Instagram. This is also verified based on the results of the interview. Ifana Catering's brand image on Instagram can develop significantly, if News activities are carried out and the use of Instagram Stories is updated. Researchers provide suggestions, which is utilizing the IGTV feature as a more effective and cost-effective alternative by utilizing IGTV as an alternative platform to convey longer and more in-depth information than Instagram Stories. IGTV is also more cost-effective than paid advertising.

Keywords: *Marketing Public Relations Activities, Brand Image, Instagram Social Media.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*AKTIVITAS MARKETING PUBLIC RELATIONS UNTUK MEMBENTUK CITRA MEREK DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @Ifana_Catering Tahun 2023*”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S-1 Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Laporan Skripsi ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan karena pengalaman dan pengetahuan peneliti yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan demi terciptanya Laporan Skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak terutama dari Bapak Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, motivasi, ilmu, dan nasehat yang bermanfaat kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Adapun selama pembuatan Laporan Skripsi ini peneliti juga mendapatkan banyak dukungan dan juga bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti juga ingin mengucapkan banyak banyak terimakasih kepada:

1. Mochamad Taufiq Hidayat, M.Ikom yang telah bersedia menjadi Dosen Pembimbing dalam menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian ini yang

telah sabar, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbingan merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukuri. Terimakasih bapak, semoga jerih payahmu terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan.

2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada peneliti dalam menimba ilmu pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memimpin dan mengelola Program Studi Ilmu Komunikasi dengan baik sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dengan lancar.
4. Melly Ridaryanthi, M.Soc. Sc, Ph.D selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan serta untuk menguji Laporan Skripsi ini.
5. Yuni Tresnawati, M.Ikom selaku Penguji Sidang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam penulisan serta untuk menguji Laporan Skripsi ini.
6. Dr. SM Niken Restaty, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membantu dalam proses pemberkasan skripsi ini.
7. Dr. Nurhayani Saragih, M.Si Selaku dosen pengampu mata kuliah Riset yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang

- metodologi penelitian yang sangat bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
8. Dr. Santa Lorita Simamora, M.Si selaku dosen pengampu mata kuliah Tugas Akhir yang telah banyak membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama peneliti mengikuti perkuliahan.
 9. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap Ilmunya.
 10. Liz Ifana, Andita selaku, Ananda, Saharany, dan Sepriilia sekar selaku key informan dan informan yang telah bersedia meluangkan waktunya sebagai narasumber dalam Laporan Skripsi yang disusun oleh peneliti.
 11. Alm. Suroso, seseorang yang biasa saya sebut ayah dan berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini, menyelesaikan skripsi ini sebagaimana perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati sendiri tanpa lagi kau temani.
 12. Mama tersayang, Hariyani, orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi serta do'a hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
 13. Kakak tercinta, Rio dan Riki, yang telah memberikan doa, semangat, dan segala dukungannya.

14. Alfin Prasetio yang selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kash telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi, maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terima kash telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.

15. Sahabat - sahabat yang selalu memberikan motivasi dan saran kepada peneliti, dan pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan, bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dari skripsi ini.

Jakarta, 24 Juni 2024



Elya Putri Suryani

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat praktis	9
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	10
2.1 Kajian Teoritis	18
2.2.1 <i>Public Relations</i>	18
2.2.2 <i>Marketing Public Relations</i>	19
2.2.4 <i>Aktivitas Marketing Public Relations</i>	21
2.2.3 <i>Citra Merek</i>	23
2.2.5 <i>Media Sosial</i>	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Paradigma Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Subyek Penelitian	30
3.3.1 <i>Key Informan</i>	31
3.3.2 <i>Informan</i>	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33

3.4.1 Data Primer	33
3.4.2 Data Sekunder	34
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahaan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum	37
4.1.1 Gambaran <i>Instagram @ifana_catering</i>	40
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 <i>Publications</i>	46
4.2.2 <i>Event</i>	52
4.2.3 <i>News</i>	55
4.2.4 <i>Community Involvement</i>	57
4.2.5 <i>Inform Or Image</i>	60
4.2.6 <i>Lobbying and Negotiation</i>	64
4.2.7 <i>Social Responsibility</i>	67
4.3 Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	86
5.2.1 Saran Akademis	87
5.2.2 Saran Praktis	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akun Instagram @Ifana_Catering Pada Juli 2018 – Februari 2019	1
Gambar 1.2 Jumlah Usaha Penyedia Makanan & Minuman Terbanyak	2
Gambar 4.1 Tampilan <i>catering</i> ifana dari depan	38
Gambar 4.2 Menu Ifana <i>Catering</i>	39
Gambar 4.3 Homepage <i>Instagram @ifana_catering</i>	40
Gambar 4.4 Fitur <i>Instagram</i> yang di gunakan oleh akun <i>Instagram</i>	41
Gambar 4.5 Konten Promosi pada akun <i>Instagram @ifana_catering</i>	45
Gambar 4.6 Publikasi pada feeds <i>Instagram</i>	50
Gambar 4.7 <i>Endorsement</i> Ifana <i>Catering</i> – princess_seruni	51
Gambar 4.8 Kolaborasi Ifana <i>Catering</i> x Sivaapriareal.....	52
Gambar 4.9 Postingan <i>mention</i> pelanggan.....	59
Gambar 4.10 <i>Reels</i> penggunaan <i>hashtags</i> dengan konten yang berkualitas	63
Gambar 4.11 Postingan menggunakan <i>hashtags</i> dengan konten yang berkualitas.....	63
Gambar 4.12 Interaksi dengan pelanggan untuk melakukan negosiasi	67
Gambar 4.13 Konten Ifana <i>Catering</i> berbagi pada panti lansia.....	70
Gambar 4.14 Aktivitas Marketing Public Relations di Instagram	74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Data Key Informan.....	31
Tabel 3.2 Data Informan.....	32
Tabel 4.1 Aktivitas Marketing Public Relations di Instagram @ifana_catering ...	71
Tabel 4.2 Hasil Aktivitas Marketing public Relations.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA	91
LAMPIRAN 2. TRANSKRIP HASIL WAWANCARA NARASUMBER 1&2..	96
LAMPIRAN 3. TRANSKRIP HASIL WAWANCARA NARASUMBER 3	101
LAMPIRAN 4. TRANSKRIP HASIL WAWANCARA NARASUMBER 4	104
LAMPIRAN 5. TRANSKRIP HASIL WAWANCARA NARASUMBER 5	107
LAMPIRAN 6. SURAT IZIN PENELITIAN	110
LAMPIRAN 7. DOKUMENTASI WAWANCARA	112
LAMPIRAN 8. OBSERVASI DAN DOKUMENTASI	114
LAMPIRAN 9. CURRICULUM VITAE	117



UNIVERSITAS
MERCU BUANA