

**EKSPLORASI PERAN MEDIA SOSIAL DALAM
MEMBENTUK CITRA MEREK DAN MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN: STUDI PADA INDUSTRI
MAKANAN DAN MINUMAN PT GARUDAFOOD PUTRA
PUTRI JAYA TBK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen



**Adi Febriansyah
20120229005**

**Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan
Jakarta
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Adi Febriansyah
NIM : 2012022905
Program Studi : S1 Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Eksplorasi Peran Media Sosial Dalam Membentuk Citra
Merek dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan : Studi
Pada Industri Makanan dan Minuman PT. Garudafood
Putra Putri Jaya Tbk

25 Agustus 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Ayi Muhyidin, SE., MM
NIDN : 0304019004

Menyetujui
Dosen Pembimbing



Dr. Yayat Sujatna, SE., M.Si
NIDN : 0329067601

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Eksplorasi Peran Media Sosial Dalam Membentuk Citra Merek dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan : Studi Pada Industri Makanan dan Minuman PT Garudafood Putra Putri Jaya Tbk.

Nama : Adi Febriansyah

NIM : 2012022905

Program Studi : S1 Manajemen Pemasaran

Telah diujikan pada tanggal 25 Agustus 2023 dihadapan tim penguji sidang skripsi dan dinyatakan lulus.

Dosen Pembimbing



Dr. Yayat Sujatna, SE., M.Si
NIDN : 0329067601

Dosen Penguji



Asriyal, SE., MM.
NIDN : 0320086201

Ketua Program Manajemen



Ayi Muhyidin, SE., MM
NIDN : 0304109004

Wakil Rektor Bidang Akademik I



Sutia Budi, SE., M.Si
NIDN : 0009057901

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adi Febriansyah

NIM : 2012022905

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatasan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindak plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Agustus 2023



Adi Febriansyah
2012022905

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan berkatnya sehingga penelitian yang merupakan tugas akhir dari program studi Manajemen Pemasaran pada Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan telah selesai tepat pada waktunya. Tema yang dipilih pada penelitian ini adalah sesuai dengan konsentrasi yang penulis pilih yaitu tentang manajemen pemasaran.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penilaian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Yayat Sujatna, SE., M.S. i selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Yayat Sujatna, SE., M.S. i selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak / Ibu Dosen Institut Tekhnologi dan Bisnis Ahmad Dahlan.
3. Yulieta Inviati Putri selaku istri saya, yang selalu memberikan semangat doa dan dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan dorongan yang kuat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

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

menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 25 Agustus 2023

Adi Febriansyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	2
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	7
DAFTAR TABEL	9
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Media Sosial.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2.3 Loyalitas Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Industri Makanan dan Minuman.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Data.....	Error! Bookmark not defined.

4.3	Analisis dan Interpretasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Peran Sosial Media dalam Membangun Citra Merek ...	Error! Bookmark not defined.
4.5	Peran Sosial Media dalam Meningkatkan Kesadaran Merek	Error! Bookmark not defined.
4.6	Peran Sosial Media dalam Meningkatkan Keterlibatan (Engagement) Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.7	Peran Sosial Media dalam Memonitor Sentimen Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Table 4.1 Transkrip Wawancara.....Error! Bookmark not defined.

Table 4.2 Transkrip Wawancara.....Error! Bookmark not defined.

Table 4.3 Transkrip Wawancara.....Error! Bookmark not defined.

Table 4.4 Transkrip Wawancara.....Error! Bookmark not defined.