

ABSTRAK

ADI FEBRIANSYAH. Eksplorasi Peran Media Sosial Dalam Membentuk Citra Merek dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Studi Pada Industri Makanan dan Minuman PT Garudafood Putra Putri Jaya Tbk. Dibimbing oleh YAYAT SUJATNA.

Abstrak : Media sosial menjadi salah satu hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari sebagai tempat individu untuk berinteraksi, berbagi informasi dan menghabiskan banyak waktu. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana PT Garudafood Putra Putri Jaya Tbk untuk menggunakan media social sebagai alat untuk berinteraksi dengan pelanggan, dampak aktivitas media social terhadap kesadaran merek, serta untuk mengidentifikasi strategi media social yang dapat ditingkatkan oleh PT Garudafood Putra Putri Jaya Tbk. Subjek penelitian ini adalah Garudafood Putra Putri Jaya Tbk sebagai perusahaan makanan dan minuman. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi langsung dan analisis konten media sosial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial mempunyai peran yang sangat penting untuk membangun citra merek dan meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memperkenalkan dan membangun citra merek melalui konten visual menarik, menggunakan iklan yang efektif, serta dengan meningkatkan keterlibatan pelanggan melalui kontes, kuis dan kampanye untuk membangun loyalitas pelanggan. Diharapkan bahwa PT Garudafood Putra Putri Jaya Tbk selalu menggunakan strategi media sosial yang terarah, kreatif dan konsisten, serta memaksimalkan fitur targeting.

Kata Kunci : Media Sosial, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan.