

PENGGUNAAN INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN BRAND IMAGE GRANDE GARDEN CAFÉ PRIGEN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat

Mencapai Gelar Sarjana Stara-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

VINDA TRI AYU SEPTI

NBI: 1151900252

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

PENGUNAAN INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN BRAND IMAGE GRANDE GARDEN CAFÉ PRIGEN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Stara-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

VINDA TRI AYU SEPTI

NBI: 1151900252

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vinda Tri Ayu Septi
NBI : 1151900252
Judul : Penggunaan Instagram Dalam Membangun Brand
Image Grande Garden Café Prigen

Surabaya, 27 Juni 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik



Dr.Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

Disetujui Oleh Dosen
Pembimbing



Mohammad Insan
Romadhan, S.I.Kom.,
M.Med.Kom
NPP. 20150170741

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 27 Juni 2023:

Dewan Penguji


1. **Mohammad Insan Romadhan,**
S.I.Kom., M.Med.Kom
Ketua

2. **DRS. Widiyatmo Ekoputro, MA**
Anggota

3. **Drs. Jupriono, M.SI**
Anggota

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vinda Tri Ayu Septi
NBI : 1151900252
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Penggunaan Instagram Dalam Membangun Brand
Image Grande Garden Café Prigen

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 27 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Vinda Tri Ayu Septi
NBI. 1151900252



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VINDA TRI AYU SEPTI
NBI/ NPM : 1151900252
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

" PENGGUNAAN INSTAGRAM DALAM MEMBANGUN BRAND
IMAGE GRANDE GARDEN CAFE PRIBEN "

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Pada tanggal : 27 JUNI 2023

Yang Menyatakan,



(.....)
VINDA TRI AYU SEPTI

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

Technological developments encourage the emergence of social media as a medium used in terms of sales in building a good brand image in the eyes of the public, including social media Instagram. This is what Grande Garden Café does as a place of business that builds a positive brand image. The purpose of this study was to find out how the use of Instagram in building a brand image of Grande Garden Café Prigen. The theoretical concept used is the media rich theory (Media Rich Theory) which consists of feedback speed, personal sources, sign diversity, and language variation. The method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques used interviews, observation, and documentation. The data collection technique is Source Triangulation. The results of this study can be concluded that the @grande_gardencafe Instagram account is able to use social media as an information medium well, this can be seen from the suitability of the four criteria in the theory of media wealth, however, it still has to be consistent and reminded so that it will get better in the future.

Keywords: *Instagram, Media Rich Theory, Brand Image.*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi mendorong munculnya media sosial sebagai media yang digunakan dalam hal penjualan dalam membangun brand image yang baik di mata khalayak, termasuk media sosial Instagram. Demikian yang dilakukan Grande Garden Café sebagai tempat usaha yang membangun brand image yang positif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan Instagram dalam membangun brand image grande garden café prigen. Konsep teori yang digunakan adalah teori kekayaan media (Media Rich Theory) yang terdiri dari kecepatan umpan balik, sumber personal, keragaman isyarat, dan variasi Bahasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data yakni Triangulasi Sumber. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa akun Instagram @grande_gardencafe mampu menggunakan media sosial sebagai media informasi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari kesesuaian pada empat kriteria dalam teori kekayaan media, walaupun demikian masih harus konsisten serta mengingatkan kembali agar semakin baik kedepannya.

Kata Kunci: Instagram, Teori Kekayaan Media, Brand Image.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. atas limpahan nikmat serta pertolongan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi sosok tauladan bagi umat yang kita nantikan syafa'atnya kelak. Skripsi ini terlaksana dikarenakan rasa ingin tahu peneliti dalam Penggunaan Instragam Dalam Membangun Brand Image Grande Garden Café Prigen, setelah melalui proses yang Panjang mulai dari penyusunan proposal, pengambilan data, sampai dengan penyusunan hasil penelitian yang diperoleh akhirnya atas izin Allah SWT skripsi ini telah terselesaikan. Dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT telah memberikan kemudahan dalam segala kesulitan yang saya alami. Terima kasih telah membantu mengabulkan segala doa – doa peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan cepat dan tidak banyak revisi.
2. Ayah dan Ibu tercinta, selaku kedua orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan anaknya dalam segala hal. Terima kasih telah mendoakan dan memberikan berbagai bantuan secara materi ataupun non materi, tanpa adanya Ayah dan Ibu mungkin peneliti tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini karena terhambatnya dana pemasukan. Sekali lagi terima kasih Ayah dan Ibu.
3. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. M. Insan R., S.I.Kom., M.Med.Kom, selaku Dosen Pembimbing I yang selalu mengarahkan serta memberikan nasehat-nasehat selama masa skripsi. Terima kasih atas waktu yang
5. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM, selaku Dosen Pembimbing yang juga selalu membantu dan mengarahkan selama pengerjaan skripsi.

6. Seluruh jajaran Dosen Ilmu Komunikasi yang telah mengajar dan memberikan ilmunya selama masa perkuliahan. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Narasumber dari penelitian ini yang telah baik hati dan bersedia untuk diwawancarai. Terima kasih kepada Mba Isti, Mas Okta, serta seluruh pekerja Grande Garden Café karena telah membantu peneliti dalam pengerjaan skripsi ini. Dan terima kasih atas waktu yang diberikan untuk peneliti.
8. Okta, Raven, Nor, Dwikka, Syahrul, Garaga, Gepenk, dan Tiara, selaku teman-temanku tersayang yang selama ini selalu mendengarkan keluh kesahku dalam proses skripsi. Terima kasih karena masih bertahan untuk berteman di era status whatsapp peneliti yang selalu mengeluh. Terima kasih atas bantuan kalian terhadap proses pembuatan skripsi ini.
9. Friston Dika Sibuea, selaku kekasihku yang selalu membantu dan menemani saya dalam susah ataupun bahagia, walaupun sering bertengkar tetapi terima kasih banyak terutama atas jasa antar jemput yang kamu lakukan itu sangat berarti bagi peneliti. Tanpa adanya bantuanmu mungkin skripsi ini tetap terselesaikan, tapi sekali lagi terima kasih atas waktu yang telah kamu berikan untuk menemani peneliti menyelesaikan skripsi ini.
10. Laptop tercinta, terima kasih telah berjuang selama ini walaupun kamu sering lemot dan blank tapi peneliti tetap cinta kamu.
11. Diana, Arna, Yashica, Ruroh dan Firda, selaku teman tapi musuh terima kasih karena selalu membuat peneliti naik darah dan terima kasih atas bantuan dan masukan kalian selama ini. Walaupun tidak banyak membantu tetapi tetap terima kasih
12. Terakhir, kepada diri sendiri terima kasih sudah berjuang selama ini, terima kasih air matanya, terima kasih usahanya, terima kasih telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik walaupun selalu menangis, terima kasih untuk semua yang telah dilakukan. Terima kasih telah meluangkan banyak waktu untuk pengerjaan skripsi ini.

Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak-pihak lainnya. Diketahui bahwa tidak ada kesempurnaan selain milik Allah SWT, semoga Allah SWT senantiasa memberikan nikmat-nya kepada seluruh pihak yang berperan dalam penyelesaian skripsi ini.

Waasalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 14 Juni 2023

Vinda Tri Ayu Septi

1151900252

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PENJIPLAKAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Pertanyaan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1. Teori Kekayaan Media	12
2.3 Landasan Konsep	14
2.3.1. Media Sosial	14

2.3.2. Instagram	15
2.3.3. Fitur Instagram	16
2.3.4. Brand Image (Citra Merek)	17
2.4. Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Pendekatan Penelitian	19
3.2. Jenis Penelitian.....	19
3.3. Subjek dan Objek Data	19
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4.1. Jenis data	20
3.4.2. Teknik pengumpulan data	21
3.5. Teknik Analisis Data.....	22
3.6. Keabsahan Data.....	22
BAB IV	23
HASIL PENELITIAN	23
4.1 Deskripsi Objek.....	23
4.1.1 Logo Grande Garden Café.....	23
4.1.2 Sejarah Dan Profil Grande Garden Café	24
4.1.3 Intagram Grande Garden Cafe.....	27
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	34
4.2.1 Penggunaan Teori Kekayaan Media Pada Instagram Grande Garden Café.....	34
4.2.2 Karakteristik Teori Kekayaan Media	35
4.2.3 Brand Image Grande Garden Café	45
BAB V.....	49

PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Rekomendasi	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pengunjung 2022	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. Informan Utama	20
Tabel 4. Informan Pendukung	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Profil Instagram Grande Garden Cafe	4
Gambar 2. Insight Instagram	6
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4. Logo Grande Garden Café	23
Gambar 5. Pintu Masuk Grande Garden Café.....	24
Gambar 6. Icon Grande Garden Café.....	26
Gambar 7. Profil Instagram Grande Garden Café.....	27
Gambar 8. Postingan Pertama Feeds	28
Gambar 9. Postingan Feeds Soft Opening.....	28
Gambar 10. Foto Produk Makanan Dan Minuman	29
Gambar 11. Foto Review Konsumen	30
Gambar 12. Bukti Kolaborasi Content Creator	30
Gambar 13. Reservasi dan Menu Prasmanan	32
Gambar 14. Foto Bundling Promo Produk.....	33
Gambar 15. Fitur Instagram Dalam Mendapatkan Feedback.....	37
Gambar 16. Repost Story Instagram	40
Gambar 17. Contoh Penggunaan Bahasa	42
Gambar 18. Penggunaan Hastag Dalam Caption	43
Gambar 19. Fitur Penggunaan Symbol Emoticon.....	44
Gambar 20. Reels Instagram	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Tabel 1. Tabel Wawancara Informan Utama	55
Lampiran Tabel 2 Tabel Wawancara Informan Utama Kedua.....	61
Lampiran Tabel 3 Tabel Wawancara Informan Pendukung.....	65
Lampiran Tabel 4 Tabel Wawancara Informan Pendukung.....	66
Lampiran Tabel 5 Tabel Wawancara Informan Pendukung.....	67
Lampiran Tabel 6 Tabel Wawancara Informan Pendukung.....	69
Lampiran Gambar 1 Dokumentasi Informan Utama.....	55
Lampiran Gambar 2 Dokumentasi Informan Utama Kedua	61
Lampiran Gambar 3 Informan Pendukung.....	65
Lampiran Gambar 4 Dokumentasi Informan Pendukung.....	66
Lampiran Gambar 5 Dokumentasi Informan Pendukung.....	67
Lampiran Gambar 6 Dokumentasi Informan Pendukung.....	68
Lampiran Gambar 7 Surat Bebas Laboratorium.....	70
Lampiran Gambar 8 Kartu Bimbingan.....	71
Lampiran Gambar 9 Hasil Turnitin	73
Lampiran Gambar 10 Lembar Revisi	75