

**INTEGRASI KOMUNIKASI WARUNK  
WOW KWB DALAM MEMPERKUAT  
BRAND INSTITUSI**

**SKRIPSI**

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



**Muhammad Firmansyah Abdillah**

NBI. 1151800248

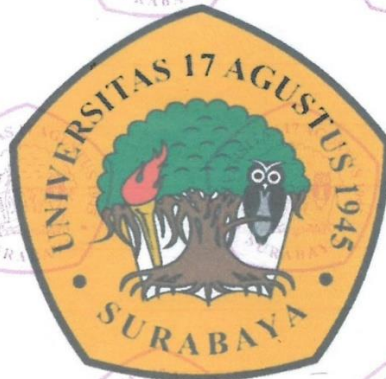
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

# **INTEGRASI KOMUNIKASI WARUNK WOW KWB DALAM MEMPERKUAT BRAND INSTITUSI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi  
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu  
Komunikasi**



**Muhammad Firmansyah Abdillah**

**NBI. 1151800248**

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

**2024**



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Muhammad Firmansyah Abdillah**

**NBI : 1151800248**

**Judul : INTEGRASI KOMUNIKASI WARUNK WOW  
KWB DALAM MEMPERKUAT BRAND  
INSTITUSI**

Surabaya, 4 Januari 2024

**Mengetahui**

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

**Disetujui Oleh**

**Dosen Pembimbing I**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP. 201.20.87.0103**

**Dr. Teguh Priyo Sandono, Msi**

**NPP. 20150190816**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 04 Januari 2024 :

Dewan penguji:

1. Dr. Teguh Priyo Sandono, Msi

Ketua

2. Mohammad Insan Romadhan,

S.I.Kom.,M.Med.Kom

Anggota 1

3. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana,

S Sos., M.Med.Kom

Anggota 2

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Aynn Maduwinarti, M.P

NPP. 201.20.87.0103



## SURAT PERNYATAAN KEASILAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Firmansyah Abdillah  
NBI : 1151800248  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judu Skripsi : Integrası Komunikasi *Branding* Warunk  
WOW KWB dalam Memperkuat *Brand*  
Institusi

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 saya 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, 4 Januari 2024

Yang Menyatakan



**Muhammad Firmansyah Abdillah**



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 : Muhammad Firmansyah Abdillah  
NBI/ NPM : 1151800248  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

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:

**"Integrasi Komunikasi Warunk WOW KWB dalam Memperkuat Brand Institusi"**

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 : 4 Januari 2024

Yang Menyatakan,



(Muhammad Firmansyah Abdillah)

## **MOTTO**

*“Musuh yang berbaya diatas dunia ini adalah penakut dan bimbang.  
Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang  
teguh.”*

***Andrew Jackson***

## **ABSTRACT**

*With the rapid development of business in Indonesia, it is important for a business to obtain a good brand image in the eyes of the public. Instagram was chosen as a medium for building branding. It is felt that the choice of Instagram as the only branding media used is lacking due to a lack of Branding Communication Integrity. However, Warunk WOW KWB visitors have quite a large number of visitors at the weekend. This is quite interesting for researchers. This research uses descriptive qualitative research methods, interviewing three consumers of Warunk WOW KWB. The discussion of this research is the reasons consumers visit Warunk WOW KWB, steps to strengthen brand image, weaknesses of Warunk WOW KWB, image Warunk WOW KWB visitors. As a result of research that has been carried out, Warunk WOW KWB's Instagram is a forum for activities carried out by Warunk WOW KWB, not focused on branding for Warunk WOW KWB consumers. Even though there is a lack of integrated communication, namely having one Instagram account. Brand Awareness emerged supported by a strategic location and a comfortable location.*

**Keyword : Brand Image, Warunk WOW KWB, Instagram**



## **ABSTRAK**

Perkembangan bisnis yang pesat di Indonesia, penting bagi sebuah usaha untuk mendapatkan Brand Image yang baik dimata masyarakat. Instagram dipilih sebagai media untuk membangun branding. Pemilihan Instagram sebagai satu-satunya media branding yang digunakan Dirasa, kurang karena kurang adanya Integritas Komunikasi Branding. Namun, pengunjung Warunk WOW KWB Memiliki Jumlah Pengunjung yang cukup banyak diakhir pekan. Hal ini, cukup menarik bagi peneliti. Penelitian Kali ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif Deskriptif, yang mewawancara tiga konsumen Warunk WOW KWB. Pembahasan penelitian kali ini adalah alasan konsumen mengunjungi Warunk WOW KWB, Langkah-langkah memperkuat brand image, kelemahan Warunk WOW KWB, Citra pengunjung Warunk WOW KWB hasil penelitian yang sudah dilakukan, Instagram Warunk WOW KWB adalah sebagai wadah kegiatan apa yang dilakukan Warunk WOW KWB bukan difokuskan untuk Branding kepada para konsumen Warunk WOW KWB. Walaupun kurang dalam Komunikasi yang Berintergrasi yaitu dengan mempunyai satu akun instagram. Brand Awareness itu muncul didukung dengan lokasi yang cukup strategis serta susana lokasi yang nyaman.

**Kata Kunci : *Brand Image*, Warunk WOW KWB, Instagram**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan limpah rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi berjudul “Integrasi Komunikasi *Branding* Warunk WOW KWB dalam Memperkuat *Brand* Institusi” ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana program studi ilmu komunikasi serta guna memperdalam pemahaman mahasiswa Integrasi Komunikasi *Branding* di media sosial dalam membentuk *customer engagement*.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dalam materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun kami harapkan demi sempurna skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi penyusun dan para pembaca pada umumnya. Tidak lupa peneliti mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dan peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi selaku dosen pembimbing pertama yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di dalam mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Hamim, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak waktu dan masukan mengenai banyak hal lain yang sangat berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini
3. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom, M.Med.Kom selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu peneliti dan mahasiswa untuk selalu berkreaitivitas.

4. Pelanggan Warunk WOW KWB yang bersedia menjadi informan dan memberikan data-data penunjang penelitian.
5. Orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran penelitian skripsi
6. Desynta Wulandari selaku pasangan penulis yang juga mendukung dan mendoakan untuk kelancaran penelitian skripsi
7. Tak lupa juga teman-teman saya, Kevin Gagu, Mirza Tukang Ikan, Alfian Banteng Merah, Panji Sinematik, Rizal fotografer, dan juga teman-teman di Love Suroboyo yang membantu penulis memberikan saran untuk menyusun penelitian skripsi

Demikian ucapan terima kasih dari penulis untuk selebihnya mohon maaf apabila terdapat kesalahan atau kekurangan dari penelitian penulis. Besar harapan penulis untuk menerima kritik serta saran dari pembaca, sekian terima kasih.



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASILAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Fokus Penelitian</b> .....	4
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>1.5.1 Manfaat Teoritis</b> .....	5
<b>1.5.2 Manfaat Praktis</b> .....	5
<b>BAB II</b> .....	7
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	7
<b>2.2 <i>Critical Review</i></b> .....	11

2.3	Landasan Teori .....	16
2.3.1	<i>Integrated Marketing Communication</i> .....	16
2.3.2	<i>Brand Image</i> .....	23
2.3.3	<i>Digital Branding</i> .....	25
2.3.4	<i>Brand Awareness Melalui Komunikasi</i> .....	27
2.4	Landasan Konseptual .....	28
2.4.1	Media sosial .....	28
2.4.2	Instagram .....	30
2.4.3	<i>Social Media Marketing</i> .....	32
2.5	Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB III</b> .....		37
<b>METODE PENELITIAN</b> .....		37
3.1	Pendekatan Penelitian .....	37
3.2	Jenis Penelitian .....	37
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	38
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.4.1	Jenis Data .....	39
3.4.2	Teknik Pengambilan Data .....	40
3.5	Teknik Analisis data .....	42
3.6	Keabsaan Data .....	44
<b>BAB IV</b> .....		45
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		45
4.1	Deskripsi Subjek dan Objek .....	45
4.1.1	Deskripsi Subjek Penelitian .....	45
4.1.2	Tampilan Instagram Warunk WOW KWB .....	46
4.2	Penyajian Data dan Pembahasan .....	47
4.2.1	Alasan Konsumen Mengunjungi Warunk WOW KWB	47

<b>4.2.2</b>	<b>Langkah-langkah memperkuat Brand Image</b>	
<b>Warunk WOW KWB</b>	.....	49
<b>4.2.3</b>	<b>Kelemahan Warunk WOW KWB</b>	51
<b>4.2.4</b>	<b>User Image</b>	52
<b>BAB V</b>	.....	55
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan</b>	55
<b>5.2</b>	<b>Rekomendasi</b>	56
<b>5.2.1</b>	<b>Akademis</b>	56
<b>5.2.2</b>	<b>Praktis</b>	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	59
<b>LAMPIRAN</b>	.....	63



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	<b>6</b>
<b>Tabel 4.1.1</b> Profil Narasumber .....	<b>44</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.1.1</b> Perkembangan Pengguna Instagram Di Indonesia	<b>2</b>
<b>Gambar 1.1.2</b> Contoh Konten Instagram Warunk WOW KWB	<b>3</b>
<b>Gambar 2.3.1</b> Proses Word of Mouth.....	<b>19</b>
<b>Gambar 2.4.1</b> Kerangka Pemikiran .....	<b>32</b>
<b>Gambar 4.1.1.1</b> Suasana Bar Warunk WOW KWB.....	<b>43</b>
<b>Gambar 4.2.1.1</b> Instagram Warunk WOW KWB.....	<b>44</b>
<b>Gambar 4.2.1.2</b> Suasana Warunk WOW KWB.....	<b>45</b>
<b>Gambar 4.2.2.1</b> Suasana Warunk WOW KWB Pada Saat Awal Buka .....	<b>47</b>
<b>Gambar 4.2.2.2</b> Suasana Warunk WOW KWB Sekarang .....	<b>48</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Guideline Interview .....</b>	<b>63</b>
<b>Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi.....</b>	<b>67</b>
<b>Lampiran 3. Uji Turnitin .....</b>	<b>69</b>
<b>Lampiran 4. Lembar Revisi Ujian Skripsi .....</b>	<b>70</b>