

**PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA  
DALAM MEMBANGUN *BRAND IMAGE*  
*C12 COFFE AND RIDE***

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**SITI MASRUOH**

**NBI. 1151900101**

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

**2024**

**PEMANFAATAN INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA DALAM  
MEMBANGUN *BRAND IMAGE*  
C12 COFFE AND RIDE**

**SKRIPSI**

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



Oleh :  
**SITI MASRUOH**  
**NBI. 1151900101**

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

**2024**

**TANDA 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:**

**Dosen Penguji :**

1. **Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom**  
**Ketua**

2. **Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom.,**  
**M.Med.Kom**  
**Anggota 1**

3. **Dr. Hamim, S. Sos., M.I.Kom**  
**Anggota 2**

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

**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P**  
**NPP. 20120870103**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : Siti Masruroh  
**NBI** : 1151900101  
**Judul** : **Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Dalam  
Membangun Brand Image C12 Coffe&Ride**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik

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

Surabaya, 10 Januari 2024  
Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

**Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom**  
NPP. 0729126101

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Masruroh

NIM : 1151900101

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Dalam Membangun *Brand Image C12 Coffe And Ride*

Menyatakan bahwa

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencatumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi.

Surabaya, 10 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan



**Siti Masruroh**  
**NBI.1151900101**



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpustakaan@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 : Siti Masruroh  
NBI/ NPM : 1151900101  
Fakultas : 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:

**“Pemanfaatan Instagram Sebagai Media Dalam Membangun Brand Image C12 Coffe And Ride”**

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 : 10 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Siti Masruroh

**NBI.1151900101**

## ABSTRACT

*Utilizing social media, especially Instagram, has become an important step in building a brand image for a business. This is what C12 Coffee&Ride has done as a business actor who has built the brand image of this cafe through instagram social media to get a positive image. This research aims to explore how using instagram can improve brand image. The research method used is descriptive qualitative and the theoretical concept used is the Daft and Lengel media richness theory which applies four criteria in the media richness theory, namely personal sources, immediacy, language diversity, signal diversity. With the consistency in activity and content on instagram, it can be concluded that this platform provides a wealth of visual and interactive content. Instagram is not only an information channel, but is also able to build a strong and positive brand image for C12 Coffee&Ride in the eyes of a wide audience. Proper use of instagram's various features is the key to achieving this success. So, through analysis of visual content, follower interactions and activities carried out on instagram, research results will be provided in the form of knowledge about the effectiveness of Instagram as a medium in forming a strong and positive brand image.*

*Keywords: Instagram, Media Richness Theory, Brand Image*

## ABSTRAK

Pemanfaatan media sosial khususnya instagram telah menjadi langkah penting dalam membangun citra merek (*Brand Image*) pada suatu bisnis. Demikian yang dilakukan *C12 Coffe&Ride* sebagai pelaku usaha yang membangun *brand mmage* dari kafe ini melalui media sosial Instagram untuk mendapatkan citra yang positif. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tentang bagaimana penggunaan Instagram dapat meningkatkan *brand image*. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif serta konsep teori yang dipakai adalah teori kekayaan media daft dan lengel yang menerapkan empat kriteria dalam teori kekayaan media yaitu sumber personal, kesegeraan, keberagaman bahasa, keberagaman isyarat. Dengan konsistensi dalam aktivitas dan konten di Instagram, dapat disimpulkan bahwa platform ini memberikan kekayaan konten visual dan interaktif. Instagram bukan hanya saluran informasi, tetapi juga mampu membangun citra merek yang kuat dan positif untuk *C12 Coffee&Ride* di mata khalayak luas. Pemanfaatan berbagai fitur instagram dengan baik menjadi kunci dalam mencapai keberhasilan ini. Maka melalui analisis konten visual, interaksi pengikut, dan aktivitas yang dilakukan dalam instagram akan memberikan hasil penelitian berupa pengetahuan tentang efektivitas Instagram sebagai media dalam membentuk *brand mmage* yang kuat dan positif.

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



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan rasa syukur dan penuh keikhlasan, penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah melimpah selama proses penulisan skripsi ini. Tak lupa pula sholawat serta salam kami sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sebagai teladan bagi seluruh umat. Skripsi ini berjudul "Pemanfaatan Instagram dalam Membangun *Brand Image*." Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menggali pemahaman lebih dalam tentang bagaimana Instagram dapat menjadi platform yang efektif dalam membangun citra merek.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Serta penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam segala kesulitan, segala doa yang saya panjatkan dan atas izinnya peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik.
2. Kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan hormati, Bapak Abd.Hamid dan Ibu Hotijah yang selalu memberikan saya dukungan moral dan materi yang tidak terhingga, serta doa-doa yang mereka panjatkan selama ini sehingga saya bisa berada di titik ini sekarang, mampu menyelesaikan perkuliahan dan skripsi yang saya susun.
3. Kedua Adik saya yang sangat saya sayangi, mereka menjadi motivasi terbesar saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Terima kasih banyak kepada Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Terima kasih kepada Kaprodi Ilmu Komunikasi, Mohammad Insan Romadhan, S.I.KOM.,M.MED.KOM
7. Terimakasih banyak kepada bapak Drs. Edy Sudaryanto, M.I.KOM selaku dosen pembimbing pertama yang selalu memberikan masukan, saran dan membagi ilmu yang bermanfaat sehingga dapat membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih banyak kepada dosen pembimbing kedua Bu Beta Puspitaning Ayodya, S.SOS., M.A yang selalu memberikan bimbingan dengan masukan

- dan saran yang bermanfaat serta dukungan semangat yang diberikan membantu peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih banyak kepada para Dosen Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama saya berkuliah di Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945
  10. Terima kasih kepada seluruh jajaran akademik, kemahasiswaan, perpustakaan, dan staff administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
  11. Terima kasih banyak kepada dua staff dari *C12 Coffe&Ride* mas madha dan kak salsa, yang bersedia membantu dalam memberikan segala informasi dan data yang dibutuhkan peneliti untuk penyusunan skripsi ini.
  12. Terima kasih teruntuk sahabat seperjuangan selama diperkuliahkan dari awal semester hingga akhir yaitu Yashica Ulya Navindri, Indriani Iska Ningrum, Cindy Meilania, Fikry Anantha dan Gerry Satria yang menjadi teman sekelas dari awal maba hingga akhir, serta dukungan dan bantuan yang mereka berikan membantu saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
  13. Terima kasih juga teruntuk sahabat-sahabat dari grup anti korupsi yaitu Yashica, Vinda, Friston, dan Firda, mereka juga turut selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada saya saat proses penyusunan skripsi.
  14. Sahabat saya sedari kecil yaitu Cahbit, terima kasih selalu menjadi teman yang selalu mengerti dan selalu meluangkan waktunya untuk main atau hangout dikala saya sedang suntuk dan banyak pikiran, juga dukungan semangat yang selalu diberikan sangat membantu peneliti dalam menyusun skripsi.
  15. Kepada teman-teman lainnya yang selalu mendukung dan memberikan semangat yaitu Lailil Safaah, Ayun Maratu, Agung Prasetya, terima kasih banyak lailil sudah mau membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
  16. Teruntuk sahabat mutualan saya Meizi dan Miranda, terima kasih atas segala dukungan semangat yang diberikan, juga selalu bersedia mendengarkan keluh kesah saya, bertahun-tahun kita berteman secara online semoga kita nanti bisa bertemu secara langsung.
  17. Terima kasih untuk karya lagu dari Gracie Abrams, Novo Amor, David Kushner, Dean Lewis, Phoebe Bridgers, James Arthur yang lagu-lagunya selalu menemani saya saat mengerjakan skripsi.
  18. Terakhir kepada diri saya sendiri, terima kasih banyak sudah mau berjuang selama ini, saya sangat bangga karena mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik, serta mampu bangkit dari kegagalan dan terus melangkah menghadapi setiap rintangan dalam kehidupan. Hidup bukan ajang perlombaan, jadi terus berjuang dan menikmati setiap proses yang panjang ini dengan kesabaran serta tekad dan semangat yang kuat.

Akhir kata dari peneliti masih tetap mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada pihak-pihak yang sudah peneliti sebutkan di atas, karena waktu, dukungan dan doa yang diberikan kepada peneliti sangat tidak ternilai harganya. 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, 10 Januari 2024

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'Siti Masruroh'.

Siti Masruroh

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Pertanyaan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Teori Kekayaan Media .....	17
2.3 Landasan Konseptual .....	20
2.3.1 Media Sosial.....	20
2.3.1.1 Instagram.....	21
2.3.1.2 Pemanfaatan Instagram .....	23

2.3.3 <i>Brand Image</i> (Citra Merek) .....	24
2.3.4 Membangun <i>Brand Image</i> .....	26
2.4 Kerangka Dasar Pemikiran .....	28
BAB III .....	29
METODE PENELITIAN .....	29
3.1 Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Jenis Penelitian.....	30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
1. Subjek Penelitian.....	30
2. Objek Penelitian .....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.4.1 Jenis Data .....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5 Teknik Analisis Data .....	35
3.6 Keabsahan Data.....	36
BAB IV .....	37
HASIL PENELITIAN.....	37
4.1. Deskripsi Objek.....	37
4.1.1. Gambaran Umum C12 Coffe & Ride .....	37
4.1.2. Logo C12 Coffe & Ride .....	38
4.1.3. Sejarah C12 Coffe & Ride.....	39
4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan .....	40
4.2. Hasil Penelitian .....	41
4.2.1 Pemanfaatan Instagram .....	41
4.2.2 Membangun <i>Brand Image C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	46
4.3. Pembahasan.....	59
4.3.1 Aspek Sumber Personal.....	59

4.3.2 Aspek Kesegeraan .....	60
4.3.3 Aspek Keberagaman Bahasa .....	62
4.3.4 Aspek Keragaman Isyarat.....	62
BAB V .....	65
PENUTUP .....	65
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Rekomendasi .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN.....	70
Lampiran 1 Interview Guide 1 .....	70
Lampiran 1 Interview Guide 2 .....	71
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Narasumber Pertama .....	73
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Narasumber Pertama .....	77
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Narasumber Kedua .....	82
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara.....	88
Lampiran 5 Kartu Bimbingan.....	89
Lampiran 8 Hasil Turnitin Jurnal .....	95

## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1.1 Profil Instagram C12 Coffe &amp; Ride</i> .....	2
<i>Gambar 1. 2 Konsep Instagram Awal dan Sekarang Mandalika Café</i> .....	4
<i>Gambar 1. 3 Konsep Instagram Awal dan Sekarang C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	4
<i>Gambar 1.4 Ulasan Google C12 Coffe &amp; Ride</i> .....	6
<i>Gambar 1.5 Postingan Reels</i> .....	7
<i>Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran</i> .....	28
<i>Gambar 4.1.1 Tampilan Depan C12 Coffe &amp; Ride</i> .....	37
<i>Gambar 4.1.2 Logo C12 Coffe Ride</i> .....	38
<i>Gambar 4.1.3 Tampilan Dalam C12 Coffe &amp; Ride</i> .....	39
<i>Gambar 4.1. 4 Struktur Organisasi C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	40
<i>Gambar 4.2.1 Postingan Fitur Instagram C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	44
<i>Gambar 4.2.2 Penulisan Caption C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	45
<i>Gambar 4.2.3 Tampilan Insight Segmentasi C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	47
<i>Gambar 4.2.4 Postingan Target Pasar C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	49
<i>Gambar 4.2.5 Promo Menarik C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	50
<i>Gambar 4.2.6 Keterlibatan Interaksi C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	54
<i>Gambar 4.2.7 Sponsor dan Event C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	55
<i>Gambar 4.2.8 Tampilan Highlights Pada</i> .....	57
<i>Gambar 4.2.9 Insisght C12 Coffe&amp;Ride</i> .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengguna Instagram Usaha Bisnis Kafe .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Table 3. 1. Informan Utama .....	33