

**MEMBANGUN BRAND IMAGE KAITEN COFFEE
MELALUI INSTAGRAM**

SKRIPSI

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



Oleh :

JEREMY REVANTAMA

NBI : 1151800003

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

2024

MEMBANGUN BRAND IMAGE KAITEN COFFEE MELALUI INSTAGRAM

SKRIPSI

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



Oleh :

JEREMY REVANTAMA

NBI : 1151800003

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jeremy Revantama

NBI : 1151800003

Judul : MEMBANGUN BRAND IMAGE KAITEN COFFE MELALUI
INSTAGRAM

Surabaya, 7 Juli 2024

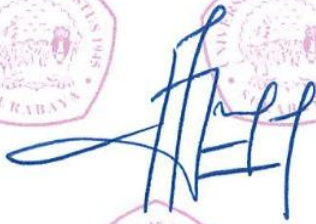
Mengetahui

Dekan

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP : 20120870103



Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom

NPP : 20130880165


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 pada tanggal:

Dewan Penguji:

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

Ketua

()

2. **Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA.**

Anggota

()

3. **Wahyu Kuncoro, ST., M.Med.Kom.**

Anggota

()

Mengesahkan

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



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP : 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : **JEREMY REVANTAMA**

NBI : 1151800003

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : **MEMBANGUN BRAND IMAGE KAITEN COFFE MELALUI INSTAGRAM**

Menyatakan

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri serta atas bimbingan dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah di publikasikan 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 dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbuka 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, 8 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Jeremy Revantama



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 sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jeremy Revantama
NBI : 1151800003
Fakultas : ILMU SOSIAL & 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 :

"MEMBANGUN BRAND IMAGE KAITEN COFFEE MELALUI INSTAGRAM"

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 7 – JULI - 2024

Yang Menyatakan,



(Jeremy Revantama)

ABSTRACT

Every company definitely wants their products to have a good brand image in the eyes of consumers and potential consumers. A positive brand image will directly increase sales. Sales are closely related to marketing strategies. Kaiten Coffee improves its brand image through various methods, one of which is popular social media, namely Instagram. Instagram has features that will support marketing, but before posting content on Instagram, Kaiten must ensure the Brand Identity, Brand Personality, Brand Positioning and Brand Communication that will be used to attract the hearts of potential consumers. The theory that supports this research is Expression Theory and is combined with Brand Communication. The method used is a descriptive qualitative method. The results of this research showed that Kaiten Coffee uses good Brand Expression and Brand Communication through Instagram media to increase its product brand image.

Keywords: Brand Image, Brand Expression, Instagram

ABSTRAK

Setiap perusahaan pasti menginginkan produk mereka memiliki brand image yang baik di mata konsumen dan calon konsumen. Brand Image yang positif secara langsung akan meningkatkan penjualan. Penjualan sangat berhubungan dengan strategi pemasaran. Kaiten Coffee melakukan peningkatan brand image dengan melalui berbagai cara salah satunya adalah media sosial populer yaitu Instagram. Instagram memiliki fitur yang akan mendukung pemasaran namun sebelum memasang konten pada Instagram, Kaiten harus memastikan Brand Identity, Brand Personality, Brand Positioning, dan Brand Communication yang akan digunakan untuk memikat hati calon konsumen. Teori yang mendukung penelitian ini adalah Teori Expression dan di kombinasikan dengan Brand Communication. Metode yang digunakan adalah metode Kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa Kaiten Coffee menggunakan Brand Expression dan Brand Communication yang baik melalui media Instagram untuk meningkatkan Brand Image Produk nya.

Kata Kunci: Brand Image, Brand Expression, Instagram

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang maha esa atas berkat dan rahmat dan kuasa- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul **MEMBANGUN BRAND IMAGE KAITEN COFFEE MELALUI INSTAGRAM** dengan tepat waktu. Dalm penyusunan laporan skripsi ini, penulis banyak mendapat masukan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Orang tua, nenek dan adik peneliti yang selalu mendoakan, membantu, dan memberikan semngat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan dukungan, waktu dan pikirannya untuk memberikan pengarahan selama penyusunan skripsi.
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan dukungan, waktu dan pikirannya untuk memberikan pengarahan selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom selaku kaprodi Ilmu Komunikasi.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Prodi Ilmu Komunikasi yang telah membagikan ilmunya selama kuliah serta refrensi tentang materi penelitian.
6. Bapak Achmad Fakhurrozi S.I.Kom selaku owner Kaiten Coffe yang sudah mau memberikan waktunya untuk melakukan wawancara.
7. Teman – teman dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesain skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis mengharapakan segala bentuk saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pembaca serta dapat menjadi sumber refrensi.

Surabaya, 7 Juli 2024



Jeremy Revantama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	vix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Brand Image.....	13
2.2.1.1 Pengertian Brand Image.....	13
2.2.1.2 Aspek-aspek Brand Image	14
2.2.1.3 Pendorong Brand Image	15
2.2.1.4 Strategi Branding.....	15
2.2.2 Instagram	16
2.2.3 Teori Brand Expression dan Brand Communication	20
2.2.3.1 Teori Brand Expression.....	20
2.3 Kerangka Dasar Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27

3.2 Jenis Penelitian	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.4.1 Jenis Data.....	28
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Teknis Analisis Data.....	30
3.6 Keabsahan Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Objek Kaiten <i>Coffee</i>	33
4.1.1 Gambaran Umum.....	33
4.1.2 Profil Informan	34
4.1.2.1 Informan 1	35
4.1.2.2 Informan 2	35
4.1.2.3 Informan 3	36
4.1.2.4 Informan 4	36
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Strategi Branding	36
4.2.1.1 Brand Identity pada Instagram Kaiten Coffee	36
4.2.1.2 <i>Brand Positioning</i> pada Instagram Kaiten Coffee.....	37
4.2.1.3 Brand Personality pada Instagram Kaiten Coffee	39
4.2.1.4 Brand Communication pada Instagram Kaiten Coffee	40
4.2.2 Instagram Kaiten Coffee	40
4.2.2.1 Strategi Konten Instagram dalam Meningkatkan <i>Brand Image</i> Kaiten Coffee	45
4.3 Pembahasan	46
4.3.1 Brand Image Kaiten Coffee melalui Teori Brand Expression.....	46
4.3.2 Brand Image Kaiten Coffee melalui Instagram	48
BAB V PENUTUP.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Rekomendasi.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah pengunjung dan jam operasional Kaiten Coffe.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Suasana di dalam Kaiten Coffee	4
Gambar 2. 1 Data Favorite Sosial Media.....	18
Gambar 2. 2 Kerangka Dasar Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Logo Kiaten Coffee	33
Gambar 4. 2 Sosial Media Instagram Kaiten Coffee	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Interview Guide	56
Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara.....	61
Lampiran 3 : Lembar Bimbingan	63
Lampiran 4 : Hasil Turnitin.....	65
Lampiran 5 : Wawancara.....	69
Lampiran 6 : Lembar Revisi.....	87