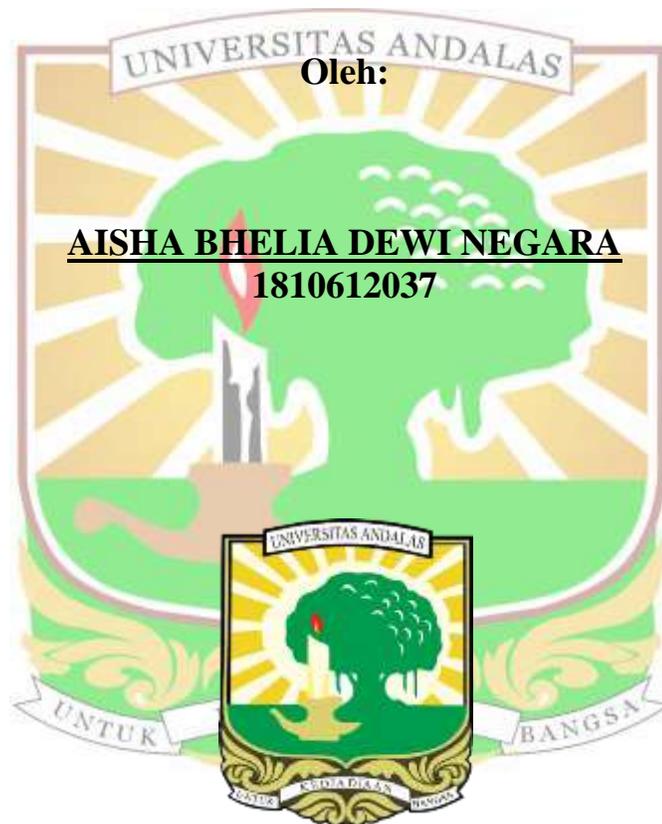


**ANALISIS PENERAPAN STRATEGI PROMOSI BERBASIS
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP PENINGKATAN
CUSTOMER ENGAGEMENT
(Studi Kasus: UMKM Serambi Milk)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ANDALAS
FAKULTAS PETERNAKAN
PADANG, 2023**

**Analisis Penerapan Strategi Promosi Berbasis Media Sosial *Instagram* Terhadap
Customer Engagement
(Studi Kasus: UMKM Serambi Milk)**

Aisha Bhelia Dewi Negara, di bawah bimbingan
Dr. Fitriyawati, S.Pt, M.Si dan **Dr. M. Ikhsan Rias, SE, M.Si**
Departemen Pembangunan dan Bisnis Peternakan Fakultas Peternakan Universitas
Andalas Padang, 2023

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu: (1) Menganalisis penerapan strategi pemasaran berbasis media sosial *instagram* di UMKM Serambi Milk. (2) Menganalisis penerapan strategi *content marketing* terhadap *customer engagement* di UMKM Serambi Milk Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus. Jenis Data yang digunakan yaitu data primer dan skunder yang didapatkan dari media sosial *instagram* Serambi Milk dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian pada tujuan pertama, didapatkan melalui wawancara dengan *expert* yang berjumlah 7 orang. *Expert* yang dipilih merupakan ahli dibidang *content creator* dan pemasaran media sosial. Sehingga hasil yang didapatkan bahwa penerapan *content marketing* Serambi Milk telah memenuhi kriteria dengan kategori baik (69%), *celebrity endorsement* dengan kategori sangat baik (93%) dan *instagram ads* dengan kategori cukup baik (57%). Pada tujuan kedua, dilakukan perhitungan persentase terhadap jumlah *engagement* pada *content* yang diunggah Serambi Milk. Didapatkan hasil bahwa penggunaan strategi *content marketing* dalam meningkatkan *customer engagement* termasuk dalam kategori kurang baik, karena sedikitnya interaksi yang diberikan oleh pengikut *instagram* @serambimilk. Pada tujuan kedua yang Kata kunci: *content marketing, customer engagement, strategi pemasaran.*

Kata kunci: *content marketing, customer engagement, strategi pemasaran.*