

**AKTIFITAS *SOCIAL MEDIA MARKETING* JASA FOTOGRAFI
MELALUI INSTAGRAM DI OFFICIAL AKUN AXA PICTURE
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
(S.I.Kom.) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma

Oleh:
SYAHRUL AKBAR
171910029



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**AKTIFITAS SOCIAL MEDIA MARKETING PEMASARAN JASA FOTOGRAFI DI
OFICIAL AKUN AXA PICTURE DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
KONSUMEN**

SYAHRUL AKBAR

171910029

SKRIPSI

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Menyetujui,

Palembang, Maret 2023

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Bina Darma,

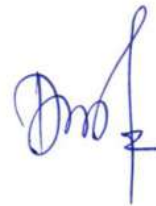
Ketua Program Studi,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Sosial Humaniora,



Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

(Nuzsep Almigo, S.Psi., M.si., Ph.D.)



(Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.L.Kom)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipertahankan pada ujian skripsi pada program studi ilmu komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : **Syahrul Akbar**
Nim : 171910029
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial Humaniora
Judul Skripsi : Aktifitas Social Media Marketing Pemasaran Jasa Fotografi Di
Official Akun Axa Picture Dalam Membangun Loyalitas Konsumen.

Menyetujui:

Dosen Pembimbing



(Prof. Isnawijayani, M.Si., Ph.D)

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

(Dr.Desy Misnawati,S.Sos.,M.I.kom)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Oleh "Aktifitas Social Media Marketing Pemasaran Jasa Fotografi Di Official Akun Axa Picture Dalam Membangun Loyalitas Konsumen" Oleh "Syahrul Akbar". Telah di Pertahankan di depan Komisi penguji pada hari jumat tanggal 11 Maret 2023.

Komisi Penguji

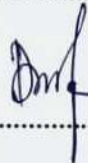
1. Ketua : **prof.Hj. Isnawijayani, M.Si.,Ph.D.**

(.....) 

2. Anggota : **Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.I.Kom**(.....)



3. Anggota : **Dr. Desy Misnawati,S.Sos.,M.I.Kom.**

(.....) 

Mengetahui,
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Dharma
Ketua,

Universitas 
Bina Dharma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Desy Misnawati,S.Sos.,M.I.Kom.

SURAT PERNYATAAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syahrul Akbar

Nim : 171910029

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah Asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan negeri tinggi lain.
2. Skripsi ini Murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasi kan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dan mencantumkan nama pengarang dan dimasukan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasil kan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Palembang, 10 April 2023

Yang membuat pernyataan



Syahrul Akbar

**AKTIFITAS SOCIAL MEDIA MARKETING PEMASARAN JASA
FOTOGRAFI DI OFICIAL AKUN AXA PICTURE DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN**

Syahrul Akbar

171910029

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktifitas social media marketing Axa Picture dalam memasarkan jasa fotografi dalam membangun loyalitas konsumen. Teori yang digunakan penelitian ini adalah Social Media Marketing Susan Gunelius. Metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif deskriptif, kemudian objek penelitian berada di Kantor Produksi Axa Picture sementara objek penelitian adalah Owner Axa Picture dan Konsumen yang loyal. Hasil penelitian ini media sosial sangat berpengaruh bagi Axa Picture untuk melakukan pemasaran dan memperluas jangkauan konsumen potensial. Serta dapat memperluas hubungan baik dengan vendor-vendor lain dan menghemat biaya promosi.

Kata Kunci: Social Media Marketing, Wedding Fotografi

**AKTIFITAS SOCIAL MEDIA MARKETING PEMASARAN JASA
FOTOGRAFI DI OFICIAL AKUN AXA PICTURE DALAM
MEMBANGUN LOYALITAS KONSUMEN**

Syahrul Akbar

171910029

ABSTRACT

This study aims to determine the activities of social media marketing axa picture in marketing photography services in building consumer loyalty. The theory used in this research is Susan Gunelius' Social Media Marketing. The research method used is a descriptive qualitative approach, then the object of research is in the Axa Picture Production Office while the objects of research are Axa Picture Owners and loyal consumers. The results of this study are that social media is very influential for axa picture to do marketing and expand the reach of potential consumers. As well as being able to expand good relations with other vendors and save on promotion costs.

Keyword: Social Media Marketing, Wedding Photography

MOTTO

- Kegagalan terjadi karena terlalu banyak rencana tapi sedikit berpikir.
- Setiap kesulitan selalu ada kemudahan. Setiap masalah pasti ada solusi.
- Belajar dari kegagalan adalah hal yang bijak.

PERSEMBAHAN

Dengan ini saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kepada Kedua Orang Tua Ayah Julian Marfensyah dan Ibu Nursida Yana
2. Kakak Adik yang selalu Support
3. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Teman-teman kerja di Axa Picture
5. And for my self, Thank you! You did it!

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Biodata

Nama : Syahrul Akbar
Jenis Kelamin : Laki-Laki
TTL : Raja, 30 Desember 1998
Umur : 24 Tahun
Alamat : Raja, Tanah Abang, PALI
Email : syahrulakbar624@gmail.com
Agama : Islam
Anak : 2 dari 4 Bersaudara
Tinggi Badan-Berat Badan : 174 cm – 64 kg
Status : Belum Menikah
Universitas Bina Darma Palembang, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora.
IPK terakhir : 3,33

Pendidikan Formal

- SD Negeri 1 Raja (2005-2011)
- SMP Negeri 1 Tanah Abang (2011-2014)
- SMA Negeri 1 Tanah Abang (2014-2017)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Batasan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis	9
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kerangka Konseptual	11
2.1.1 Sosial Media Marketing	11
2.1.2 Tujuan, Manfaat dan Jenis-Jenis Aplikasi Social Media Marketing	12

2.1.3	Loyalitas Konsumen.....	16
2.1.4	Pengertian Jasa.....	18
2.1.5	Pemasaran Jasa.....	19
2.1.6	Komunikasi Pemasaran.....	22
2.2	Kerangka Teoritis.....	23
2.2.1	Teori <i>New Media</i>	23
2.2.2	Manfaat <i>New Media</i>	25
2.3	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3.1	Muhammad Rizqullah (2018) Strategi IMC Launcher Dalam Menghadapi Persaingan Jasa Fotografi di Kota Serang.....	26
2.4	Kerangka Berpikir.....	31
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Metode Penelitian.....	32
3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	35
3.2.1	Obyek Penelitian.....	35
3.2.2	Subyek Penelitian.....	35
3.3	Pengumpulan Data.....	36
3.4	Analisis Data.....	38
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	40
3.5.1	Lokasi Penelitian.....	40
3.5.2	Jadwal Penelitian.....	40
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.1.1	Gambaran Umum Axa Picture.....	42
4.1.2	Logo Axa Picture.....	43
4.1.3	Visi dan Misi Axa Picture.....	44
4.1.4	Struktur Organisasi Axa Picture.....	44
4.2	Profil Informan.....	45
4.3	<i>Social Media Marketing</i> Axa Picture.....	45
4.3.1	Membangun Relasi.....	45
4.3.2	Membangun <i>Brand</i>	49
4.3.3	Publisitas.....	52
4.3.4	Promosi.....	54
4.3.5	Riset Pasar.....	55
4.4	Pembahasan.....	56
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran.....	62
	LAMPIRAN	
	DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian.....	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 : Logo Axa Picture.....	43
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Axa Picture.....	44
Gambar 4.3 : Vendor yang Terkait.....	47
Gambar 4.4 : Event Wedding Expo 2021.....	49
Gambar 4.5 : Pemasaran di Instagram.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lampiran Dokumentasi Penelitian