

LAPORAN TUGAS AKHIR

**EFEKTIVITAS MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BAGI GENERASI Z
PADA PEMASARAN PRODUK COFFEE SHOP KOPLO DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan**



**Disusun oleh
TITI MARWAH**

NIM: 20700072

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : "Efektivitas Media Sosial Instagram Bagi Generasi Z Pada Pemasaran Produk Coffee Shop Koplo Di Jakarta."
Penulis : Titi Marwah
NIM : 20700072
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi: ...)
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggungjawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari
..Kamis..... tanggal 18/07/2024

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,



Diah Amelia, S.Hum., M.Si.
NIP: 198006212014042001

Penguji 1



Muhamad Ridwan, S.Ikom., M.M.
NIP: 1973051920242110011

Penguji 2



Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj, S.Pd., M.Pd.
NIP: 199408082022032020

Mengctahui,
Ketua Jurusan



Anindita Budi Astuti, S.E., M.M.
NIP: 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : "Efektivitas Media Sosial Instagram Bagi Generasi Z Pada Pemasaran Produk Coffee Shop Koplo Di Jakarta."
Penulis : Titi Marwah
NIM : 20700072
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan (Konsentrasi: ...)
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di ...*Jakarta*...*5 - 7 - 24*.....

Pembimbing 1



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M.
NIP: 198605092019032013

Pembimbing 2



Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj, S.Pd., M.Pd.
NIP: 199408082022032020

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.

NIP: 198804112020121008

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Titi Marwah
NIM : 20700072
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020 - 2024

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul: "*Efektivitas Media Sosial Instagram Bagi Generasi Z Pada Pemasaran Produk Coffee Shop Koplo Di Jakarta*" adalah **original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.**

Bila pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan dengan sebenar-benarnya,

Jakarta, 08/07/2024

Yang menyatakan,


MATERAI
TIMPEL
F2AJX043903497
Titi Marwah
NIM: 20700072

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademika Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Titi Marwah
NIM : 20700072
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2020 - 2024

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta **Hak bebas royalti noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: "*Efektivitas Media Sosial Instagram Bagi Generasi Z Pada Pemasaran Produk Coffee Shop Koplo Di Jakarta*" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 08/09/2024

Yang menyatakan,


METERAI
TEMPREL
07ALX259682024
Titi Marwah
NIM: 20700072

**THE EFFECTIVENESS OF INSTAGRAM SOCIAL MEDIA FOR
GENERATION Z IN KOPLO COFFEE SHOP PRODUCT MARKETING IN
JAKARTA**

By:

Titi Marwah

ABSTRACT

The intense competition in marketing various café products through Instagram in today's technological era remains a significant challenge for café entrepreneurs trying to capture and win the increasingly tight market, especially when targeting Generation Z consumers. Therefore, to gain and secure market share, café owners need to assess the effectiveness of their Instagram accounts in promoting their products. This study aims to evaluate the effectiveness of Instagram in marketing Koplo Coffee Shop products to Generation Z in Jakarta, using content marketing theory (Kotler, 2019) and effectiveness measurement through media analysis. The research employs a qualitative approach, involving six respondents, including café owners, café employees, and Generation Z visitors at Koplo Coffee. Data collection was conducted through semi-structured interviews, documentation, and literature review. The findings reveal that Koplo Coffee's Instagram has not been effective in reaching its Generation Z target market and has been inconsistent in producing engaging and relevant content.

Keywords: Marketing, Social Media, Cafe, Generation Z.

ABSTRAK

Tingginya persaingan dalam pemasaran berbagai produk kafe melalui media sosial Instagram di era teknologi ini, masih menjadi tantangan besar bagi para pebisnis kafe untuk memenangkan pasar yang semakin ketat, terutama untuk menarik pasar generasi Z. Oleh karena itu, untuk meraih dan memenangkan pangsa pasar, pebisnis kafe harus mengetahui seberapa efektif akun media sosial Instagram mereka dalam memasarkan produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas media sosial Instagram bagi generasi Z dalam memasarkan produk Koplo Coffee Shop di Jakarta dengan menggunakan teori *content marketing* (Kotler, 2019) dan pengukuran efektivitas melalui media analisis. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melibatkan 6 orang responden, yang terdiri dari pemilik kafe, karyawan kafe dan pengunjung generasi Z di Koplo Coffee. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, dokumentasi dan studi pustaka. Berdasarkan data yang terkumpul, ditemukan bahwa Instagram Koplo Coffee belum efektif dalam menjangkau target pasar generasi Z serta kurang konsisten dalam menghasilkan konten yang menarik dan relevan.

Kata Kunci: Pemasaran, Media Sosial, Kafe, Generasi Z.

PRAKATA

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kekuatan, kemampuan dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul “Efektivitas Media Sosial Instagram Bagi Generasi Z Pada Pemasaran Produk *Coffee Shop* Koplo di Jakarta”. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mempelajari pembuatan tugas akhir dan memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.

Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dan bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Dr. Handika Dany Rahmayanti, M.Si., Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta.
3. Anindita Budi Astuti, SE., M.M, Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., Sekretaris Jurusan Pariwisata dan Dosen Pembimbing satu.
5. Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj, S.Pd., M.Pd., Dosen Pembimbing dua.
6. Swatono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
7. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Media Kreatif.
8. Mama serta Keluarga.
9. Muhamad Rizky Pratama, Fahriska, Azkah, Rifqi dan Agung teman dekat saya.
10. Teman-teman Mahasiswa Politeknik Negeri Media Kreatif

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikannya.

Jakarta, 27 Juli 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Titi Marwah', written over a simple line drawing of a triangle with a horizontal line across its middle.

Titi Marwah

NIM 20700072

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI	8
A. Kajian Teori	8
B. Hasil Penelitian yang Relevan	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Proposisi Penelitian.....	23

BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu.....	24
C. Populasi dan Sampel Penelitian	25
D. Definisi Konseptual dan Operasional	26
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data	27
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Koplo Penelitian.....	32
B. Hasil Penelitian	38
C. Pembahasan.....	65
D. Keterbatasan Penelitian.....	74
BAB V.....	76
PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan	76
B. Implikasi.....	77
C. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2. Tampak Depan Koplo Coffee.....	32
Gambar 3. Pengunjung Koplo Coffee.....	33
Gambar 4. Minuman dan Makanan Koplo Coffee.....	35
Gambar 5. Tempat Pemesan Makanan dan Minuman.....	36
Gambar 6. Menu Koplo Coffee.....	46
Gambar 7. Top Location di <i>Insight</i>	49
Gambar 8. Usia Pengikut Terbanyak di <i>Insight</i>	50
Gambar 9. Jenis Kelamin Pengikut di <i>Insight</i>	51
Gambar 10. <i>Hashtag</i> Koplo Coffee.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata.....	85
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	86
Lampiran 3. Reduksi Data.....	87
Lampiran 4. Transkrip Wawancara	97
Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara	106
Lampiran 6. Sertifikat TOEFL	107
Lampiran 7. Sertifikat Magang Industri.....	108
Lampiran 8. Dokumentasi Seminar Proposal.....	109
Lampiran 9. Dokumentasi Sidang Tugas Akhir	109