

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Analisis Peran Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Minat Kunjungan ke Homely Koffee Kota Kediri” ini ditulis oleh Inaia Septa Zalila, NIM 1860407221014, pembimbing Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

Kata kunci: Instagram, media sosial, minat kunjungan, ekspektasi pengunjung, coffee shop.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran media sosial Instagram dalam meningkatkan minat kunjungan ke Homely Koffee Kota Kediri, menganalisis peran konten Instagram dalam membentuk ekspektasi pengunjung, serta menganalisis kesesuaian antara ekspektasi yang terbentuk dengan pengalaman aktual pengunjung.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi tiga hal utama, yaitu, bagaimana peran media sosial Instagram dalam meningkatkan minat kunjungan ke Homely Koffee Kota Kediri, bagaimana konten Instagram membentuk ekspektasi pengunjung terhadap Homely Koffee, dan bagaimana kesesuaian antara ekspektasi yang dibangun melalui Instagram dengan pengalaman aktual pengunjung di lokasi. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Instagram sebagai media promosi, memahami pembentukan ekspektasi melalui konten digital, serta mengkaji kesesuaian antara ekspektasi dan pengalaman nyata pengunjung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari pemilik, pengelola media sosial, serta pengunjung Homely Koffee Kota Kediri. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram memiliki peran penting sebagai media promosi dalam meningkatkan minat kunjungan melalui penyajian konten visual yang menarik dan informatif. Konten yang diunggah mampu membangun citra positif serta membentuk ekspektasi pengunjung terhadap produk dan suasana tempat. Namun, ditemukan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi yang terbentuk melalui Instagram dengan pengalaman aktual di lokasi, baik dari segi suasana maupun pelayanan. Meskipun demikian, secara keseluruhan Instagram tetap efektif dalam menarik perhatian dan meningkatkan minat kunjungan konsumen.

ABSTRACT

The thesis entitled “The Analysis of the Role of Instagram Social Media in Increasing Visit Interest to Homely Koffee Kediri City” was written by Inaia Septa Zalila, NIM 1860407221014, supervision by Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I.

Keywords: Instagram, social media, visit interest, visitor expectations, coffee shop

This study aims to analyze the role of Instagram as a social media platform in increasing visit intention to Homely Koffee Kediri City, to examine how Instagram content shapes visitor expectations, and to analyze the alignment between the expectations formed and the actual experiences of visitors.

The research problems focus on three main aspects: how Instagram plays a role in increasing visit intention to Homely Koffee Kediri City, how Instagram content constructs visitor expectations toward the coffee shop, and how the alignment between expectations built through Instagram and the actual visitor experience at the location occurs. Based on these problems, this study aims to analyze Instagram’s role as a promotional medium, to understand the formation of expectations through digital content, and to examine the consistency between expectations and visitors’ real experiences.

This study employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The data sources are obtained from the owner, social media manager, and visitors of Homely Koffee Kediri City. Data analysis is conducted descriptively to gain an in-depth understanding of the observed phenomena.

The results indicate that Instagram plays an important role as a promotional medium in increasing visit intention through the presentation of attractive and informative visual content. The uploaded content is able to build a positive image and shape visitor expectations regarding the products and the atmosphere of the place. However, there are discrepancies between the expectations formed through Instagram and the actual conditions experienced by visitors, particularly in terms of ambiance and service. Nevertheless, overall, Instagram remains effective in attracting attention and increasing consumers’ visit intention.