

ABSTRAK

Komunikasi pemasaran menjadi strategi yang digunakan oleh industri untuk menjual produk atau jasa yang saat ini kerap dilakukan di media sosial Instagram. Salah satu industri yang melakukan hal tersebut, yaitu Java Heritage Hotel Purwokerto sebagai industri perhotelan. Java Heritage Hotel Purwokerto merupakan hotel bintang empat yang melakukan strategi komunikasi pemasaran pada akun Instagram @javaheritagehotel untuk mempertahankan *brand awareness*. Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan Java Heritage Hotel Purwokerto pada akun Instagram @javaheritagehotel untuk mempertahankan *brand awareness*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan model studi kasus. Informan penelitian merupakan tim media sosial Instagram @javaheritagehotel dan *Marketing Communication* Java Heritage Hotel Purwokerto dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan menggunakan metode analisis data interaktif Miles & Huberman yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian pada skripsi ini menunjukkan adanya strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan pada akun Instagram @javaheritagehotel dengan menggunakan empat tahapan pada konsep *The Circular Model of SoMe for Social Communication* yang terdiri dari *share* (berbagi), *optimize* (optimalisasi), *manage* (mengatur), dan *engage* (melibatkan) sehingga *brand awareness* Java Heritage Hotel Purwokerto dapat dipertahankan.

Kata kunci: komunikasi pemasaran, Instagram, hotel, dan *brand awareness*.

ABSTRACT

Marketing communications is a strategy used by industry to sell products or services, which is currently often done on social media Instagram. One industry that does this is Java Heritage Hotel Purwokerto as a hotel industry. Java Heritage Hotel Purwokerto is a four-star hotel that carries out marketing communication strategies on the Instagram account @javaheritagehotel to maintain brand awareness. The purpose of this research is to find out and describe the marketing communication strategy carried out by Java Heritage Hotel Purwokerto on the Instagram account @javaheritagehotel to maintain brand awareness. The research method used in this research is descriptive qualitative with a case study model. The research informants were the social media Instagram @javaheritagehotel team and Marketing Communication Java Heritage Hotel Purwokerto by using purposive sampling techniques. Data collection techniques were carried out using interviews, observation and documentation. Using the Miles & Huberman interactive data analysis method which consists of data collection, data reduction, data presentation and data verification. The results of the research in this thesis show that there is a marketing communication strategy carried out on the Instagram account @javaheritagehotel using four stages in the concept of The Circular Model of SoMe for Social Communication which consists of share, optimize, manage, and engage so that brand awareness of Java Heritage Hotel Purwokerto can be maintained.

Keywords: *marketing communication, Instagram, hotel, and brand awareness.*