



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI *SOCIAL MEDIA SPECIALIST* DALAM
MEMBANGUN *BRAND IMAGE* DELTA SPA MH TRANSIT
SOETTA MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi**

Michelle Maura

NPM. 223516426628

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
2024**



UNIVERSITAS NASIONAL

***SOCIAL MEDIA SPECIALIST STRATEGIES IN BUILDING
DELTA SPA MH TRANSIT SOETTA
BRAND IMAGE THROUGH INSTAGRAM***

THESIS

***Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor's
Degree of Communication Science (s.ikom)***

Michelle Maura

NPM. 223516426628

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
2024**



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI *SOCIAL MEDIA SPECIALIST* DALAM
MEMBANGUN *BRAND IMAGE* DELTA SPA MH TRANSIT
SOETTA MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi**

Michelle Maura

NPM. 223516426628

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA, JANUARI 2024**



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Michelle Maura
Nomor Induk Mahasiswa : 223516426628
Jurusan : Hubungan Masyarakat
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Social Media Specialist Dalam
Membangun Brand Image Delta Spa MH Transit
Soetta Melalui Media Sosial Instagram

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 28 Februari 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, Maret 2024

Ketua Sidang Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P.,

Penguji I Djudjur Luciana R., S.Sos. M.si

Penguji II Nursatyo, S.Sos, M.Si

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Michelle Maura Mariazell

NPM : 223516426628

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : *Strategi Social Media Specialist Dalam Membangun Brand Image
Delta Spa MH Transit Soetta Melalui Media Sosial Instagram*

Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disetujui Untuk disahkan

Jakarta, 20 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Nursatyo, S.Sos, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Michelle Maura
NPM : 223516426628
Fakultas/ Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Sidang : 28 Februari 2024

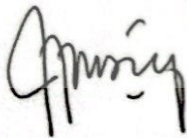

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

**STRATEGI SOCIAL MEDIA SPECIALIST DALAM MEMBANGUN BRAND IMAGE
DELTA SPA MH TRANSIT SOETTA MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

**SOCIAL MEDIA SPECIALIST STRATEGIES IN BUILDING DELTA SPA MH TRANSIT
SOETTA BRAND IMAGE THROUGH INSTAGRAM**

TANGGAL DAN TANDA TANGAN

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
		

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama :Michelle Maura Mariazell

NPM : 223516426628

Judul Skripsi : Strategi *Social Media Specialist* Dalam Membangun *Brand Image*
Delta Spa MH Transit Soetta Melalui Media Sosial Instagram

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian , pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri, saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudia hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features a colorful design and the text '1000', 'METERAL TEMPEL', and 'FALX027976027'. The signature is written in a cursive style.

Michelle Maura Mariazell


HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Michelle Maura
Nomor Induk Mahasiswa : 223516426628
Jurusan : Hubungan Masyarakat
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Social Media Specialist Dalam
Membangun Brand Image Delta Spa MH Transit
Soetta Melalui Media Sosial Instagram

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., ()

Penguji I : Djudjur Luciana R., S.Sos. M.si ()

Penguji II : Nursatyo, S.Sos, M.Si ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 2 Maret 2024

ABSTRAK

Nama : Michelle Maura Mariazell

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Strategi *Social media Specialist* dalam membangun *Brand Image*

Delta Spa MH Transit Soetta melalui media sosial Instagram.

Pembimbing : Nursatyo, S.Sos., M.Si

Berkembangnya teknologi media sosial tidak hanya digunakan sebagai media bagi seseorang untuk berinteraksi dengan orang lain, merek Perusahaan pun mulai memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi untuk layanannya, salah satunya adalah merek Delta Spa MH Transit Soetta, yang memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk mempromosikan layanannya. Dalam penelitian ini dengan judul “ Strategi Social media Specialist dalam membangun Brand Image Delta Spa MH Transit Soetta melalui media sosial Instagram” bertujuan untuk mengetahui strategi Social media Specialist dalam membangun Brand Image Delta Spa MH Transit Soetta, melalui aspek – aspek yang saling berhubungan dengan teori brand image model Keller dan gaya visual yang direpresentasikan. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan paradigma penelitian interpretivisme, untuk menafsirkan makna yang disampaikan oleh informan untuk mengetahui strategi yang dilakukan Social media Specialist Delta Spa MH Transit Soetta. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi Social Media Specialist dalam membangun brand image dengan membuat Brand Guidelines dan menentukan gaya visualnya dengan branding sebagai tempat Spa yang mewah dan sebagai gaya hidup pria.

Kata Kunci:

Strategi, Social media Specialist, Brand Image, Delta Spa MH Transit Soetta, Instagram, Teori Brand Image

ABSTRACT

Name : Michelle Maura Mariazell

Study Program : Communication Science

Thesis Title : *Social media Specialist Strategies in Building Delta Spa MH Transit Soetta Brand Image Through Instagram*

Advisor : Nursatyo, S.Sos., M.Si

The development of social media technology is not only used as a medium for people to interact with each other, but also companies are starting to use social media as a means of promoting their services. One of the companies that use social media as a promotional tool is Delta Spa MH Transit Soetta. In this research, titled “Social media Specialist Strategies in Building Delta Spa MH Transit Soetta Brand Image Through Instagram”, the purpose is to determine the strategies of Social media Specialists in building Delta Spa MH Transit Soetta Brand Image, through aspects that are interrelated with the Keller brand image model theory and the visual style that is represented. This research is descriptive qualitative with an interpretivism research paradigm, to interpret the meaning conveyed by informants to determine the strategies carried out by Delta Spa MH Transit Soetta Social media Specialists. The results of this study showed the strategy of Social Media Specialists in building brand image by creating Brand Guidelines and determining their visual style, branding as a luxurious spa and as a male lifestyle.

Keywords:

Strategy, Social media Specialist, Brand Image, Delta Spa MH Transit Soetta, Instagram, Brand Image Theory



KATA PENGANTAR

Pertama-tama, marilah kita panjatkan puji Syukur kepada Tuhan yang maha Esa, karena kasih, berkat dan karunianya, penyusunan skripsi dengan judul “Strategi *Social media Specialist* dalam membangun *Brand Image* Delta Spa MH Transit Soetta melalui media sosial Instagram” dapat terselesaikan pada waktu yang tepat. Skripsi ini dibuat bertujuan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam memperoleh gelar sebagai sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Universitas Nasional Jakarta.

Dalam penulisan skripsi tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta saran dari berbagai pihak, oleh karena itu, ucapan terima kasih diberikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi :

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Dr. Angga Sulaiman selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Ibu Cynthia Dewi Anggraini, S.Ikom., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing A
6. Ibu Djujur L.Radjagukguk, S. Sos. M.Si, selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
7. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku wakil ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
8. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu memberikan masukan, arahan, motivasi, serta saran selama proses penyusunan skripsi, sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai pada waktunya.
9. Kepada orang tua saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi agar dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
10. Kepada informan yang sudah bersedia menjadi informan penelitian ini
11. Kepada atasan saya yang mengerti kondisi saya dan teman-teman saya yang selalu mendoakan, menyemangati dan menghibur bahkan membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Akhir kata, dalam penyusunan skripsi ini disadari masih terdapat banyak kekurangan, namu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta dapat dijadikan referensi bagi para peneliti dengan topik sejenis. Sekian dan terima kasih.



Jakarta, 20 Januari 2024

Michelle Maura Mariazell

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tabel Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Teori Yang Digunakan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Teori Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2.4 Model Kerangka Pemikiran Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Landasan Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Citra (<i>Image</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Definisi Citra (<i>Image</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Media Sosial.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Definisi tentang Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.7 <i>Social media Specialist</i>	Error! Bookmark not defined.
2.7.1 Sosial Media Analitik	Error! Bookmark not defined.
2.7.2 Editorial Plan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

- 3.1. Paradigma Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2. Metode Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3. Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1 Teknik penentuan Informan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2 Teknik Keabsahan Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.3 Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..Error! Bookmark not defined.

- 4.1. Gambaran Umum **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1 Sejarah Delta Spa MH..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2 Visi Delta Spa MH **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3 Misi Delta Spa MH..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.4 Tujuan Delta Spa MH..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2. Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2 Tugas dan tanggung jawab *Social media Specialist* Delta Spa MH..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3. Pengelolaan Media Sosial Instagram Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4. Strategi *Branding* Yang Dilakukan Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5. Hambatan-hambatan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.6. Pembahasan..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN Error! Bookmark not defined.

- 5.1. Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**
- 5.2. Saran **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.

HASIL WAWANCARA PENELITIAN SKRIPSIError! Bookmark not defined.

defined.

LAMPIRAN 1 Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN DOKUMENTASI..... Error! Bookmark not defined.

Wawancara dengan *Key Informan*..... **Error! Bookmark not defined.**

Wawancara dengan Informan utama **Error! Bookmark not defined.**

Wawancara dengan informan pembantu... **Error! Bookmark not defined.**

Wawancara dengan informan pembantu... **Error! Bookmark not defined.**

RIWAYAT HIDUP Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Desain Visual *Feeds* Instagram Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.2 data Laporan pengguna social media January 2023 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Landasan Konsep **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Profile Logo Delta Spa MH..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 logo Delta Spa MH..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 profile Instagram Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 treatment shockwave therapy dan treatment Traditional Massage/kings treatment..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 pricelist Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 VIP Lounge Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 Karaoke room Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 Restaurant di Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 konten instagram dengan format landscape **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 konten instagram dengan format potrait **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 tampilan feeds instagram Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 Reels Instagram Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.13 konten infografis Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.14 konten infografis instagram Delta Spa MH Transit Soetta... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.15 tampilan caption dan hashtag Instagram Delta Spa MH Transit Soetta **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.16 instastories Delta Spa MH (fitur pertanyaan) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.17 instastories Delta Spa MH (fitur pertanyaan) **Error! Bookmark not defined.**

defined.

Gambar 4.18 konten instastories dengan fitur polling**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 Logo *Branding* Delta Spa MH Transit Soetta**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 Font untuk Brand Delta Spa MH Transit Soetta**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.21 *guidelines* Instagram Direction Delta Spa MH Transit Soetta**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.22 *guidelines* Delta Spa MH Transit Soetta**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.23 konten infografis edukasi di Instagram Delta Spa MH Transit Soetta
..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.24 konten infografis instagram Delta Spa MH Transit Soetta... **Error! Bookmark not defined.**



