

## ABSTRAK

Keys Coffee merupakan *coffee shop* yang berada di Cirebon, Jawa Barat dan berdiri pada tahun Desember 2019. Keys Coffee melakukan penjualan product nya melalui *offline store* yaitu berada langsung dan *online* terdapat dalam aplikasi GO-JEK. Pendapatan yang dialami pada Keys Coffee pada bulan Juni hingga November 2021 masih belum mencapai target dikarenakan *heart share* yang perlu ditinjau kembali. Keys Coffee mengalami pendapatan yang belum mencapai target dikarenakan Keys Coffee belum menerapkan bauran komunikasi pemasaran dengan efektif. Oleh karena itu, dilakukan penyusunan Tugas Akhir ini untuk perancangan sistem integrasi program komunikasi pemasaran Keys Coffee yang efektif menggunakan metode *benchmarking* dan *analytical hierarchy process* (AHP).

Rancangan program komunikasi pemasaran yang diberikan perbaikan kepada Keys Coffee antara lain yaitu meningkatkan frekuensi posting Instagram, meningkatkan engagement rate, membuat akun Youtube, membuat ragam product bundling setiap bulan, menyelenggarakan giveaway, mencantumkan informasi brand pada kemasan, mengubah bentuk kemasan, menambah point of purchase display, membuat website, meningkatkan rating & review pada e-commerce, mengikuti bazaar, menjadi sponsor dalam suatu acara, menerapkan broadcast WhatsApp, bekerja sama dengan endorser, meningkatkan jam operasional pelayanan customer.

***Kata kunci: Coffee Shop, Bauran Komunikasi Pemasaran, Analytical Hierarchy Process, Benchmarking.***