

ABSTRAK

Internet adalah revolusi baru di dunia komunikasi, saat ini hampir semua individu menggunakan internet untuk mempermudah hidup karena dapat berinteraksi tanpa bertatap muka langsung, dan didalam dunia bisnis pun internet bisa digunakan sebagai alat promosi produk ataupun kerjasama bisnis lainnya. Media sosial yaitu sebuah tempat yang biasanya digunakan untuk berinteraksi, berkomunikasi dengan pengguna lainnya tanpa harus bertemu langsung atau biasa disebut dengan virtual. Tak hanya itu Dampak positif dari penggunaan media sosial adalah untuk meningkatkan produktifitas dari sebuah perusahaan seperti promosi produk, layanan konsumen dan kerjasama bisnis. Dengan meningkatnya trend bisnis berbasis digital tersebut membuat CUPS Coffee & Kitchen yang terletak di kota Bandung mulai berbenah dan memperbaiki penggunaan sosial media khususnya instagram agar pemanfaatannya berjalan dengan tepat dan akurat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami penerapan Strategi Sosial Media *Marketing* Pada Instagram CUPS Coffee & Kitchen Tahun 2023. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini mengungkapkan Strategi *context* oleh CUPS Coffee & Kitchen sudah dilakukan dengan baik hanya konten yang diunggah belum lengkap. Strategi *Communication* oleh CUPS Coffee & Kitchen sudah dilakukan dengan hanya konten yang diunggah belum memaksimalkan fitur Instagram yang ada untuk berkomunikasi dengan *follower*, tidak sering berkomunikasi dan tidak mendorong *follower* untuk melakukan komunikasi dengan admin. Strategi *Collaboration* oleh CUPS Coffee & Kitchen sudah dilakukan dengan hanya respon yang diberikan lambat dan belum menumbuhkan rasa setia kepada produk yang digunakan. Strategi *Connection* oleh CUPS Coffee & Kitchen sudah dilakukan dengan baik hanya informasi yang diberikan kurang lengkap.

Kata Kunci: *Context, Communication, Collaboration, Connection, Social media marketing*