

ABSTRAK

Selvia Sakila Rosalina: Aktivitas *Marketing Communications* Kafe Lokal (Studi Deskriptif Kualitatif pada Humas Perusahaan Beda Cerita Coffee di Bandung)

Persaingan yang ketat dalam industri kafe menuntut setiap pelaku usaha untuk memiliki strategi komunikasi yang efektif agar tetap bertahan di tengah kompetisi. Di tengah kondisi tersebut, Beda Cerita Coffee menerapkan aktivitas komunikasi pemasaran sebagai upaya untuk membangun, menjaga, dan memperkuat hubungan berkelanjutan dengan pelanggan. Aktivitas komunikasi pemasaran menjadi komponen penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan konsumen, terutama di era digital yang membutuhkan pendekatan cepat, relevan, dan interaktif.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Beda Cerita Coffee dalam menjangkau audiens dan membangun kedekatan dengan konsumen. Analisis penelitian menggunakan kerangka *Integrated Marketing Communication* (IMC) dari Don Schultz sebagai alat konseptual untuk melihat kesesuaian aktivitas di lapangan dengan elemen IMC. Penelitian ini mengadopsi paradigma konstruktivisme dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Beda Cerita Coffee menjalankan beragam aktivitas komunikasi pemasaran yang selaras dengan elemen IMC. Bentuk aktivitas tersebut meliputi *advertising* melalui media sosial dan kolaborasi dengan *influencer*, *personal selling* melalui interaksi langsung dan pelayanan 3S (Senyum, Salam, Sapa), *sales promotion* melalui program *giveaway* dan diskon, *public relations/publicity* melalui kolaborasi komunitas dan konten visual, serta *direct marketing* dengan sistem *membership* dan pemanfaatan media digital seperti WhatsApp dan Instagram. Aktivitas ini menunjukkan upaya kafe dalam menjaga eksistensi serta membangun kedekatan dengan konsumennya.

Kata Kunci: Komunikasi Pemasaran, *Integrated Marketing Communication*, Beda Cerita Coffee, Kafe Lokal

ABSTRACT

Selvya Sakila Rosalina: *Marketing Communications Activities of a Local Café (A Qualitative Descriptive Study on Public Relations of Beda Cerita Coffee in Bandung)*

The intense competition in the café industry requires every business actor to develop effective communication strategies in order to survive amidst the competition. Within this context, Beda Cerita Coffee implements marketing communication activities as an effort to build, maintain, and strengthen sustainable relationships with customers. Marketing communication activities play an essential role in creating long-term relationships between companies and consumers, particularly in the digital era, which demands fast, relevant, and interactive approaches.

This study aims to describe the marketing communication activities carried out by Beda Cerita Coffee in reaching its audience and fostering closeness with consumers. The analysis applies Don Schultz's Integrated Marketing Communication (IMC) framework as a conceptual tool to assess the alignment of field activities with IMC elements. This research adopts a constructivist paradigm with a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation.

The findings reveal that Beda Cerita Coffee conducts various marketing communication activities that align with IMC elements. These activities include advertising through social media and influencer collaborations, personal selling through direct interaction and the 3S service (Smile, Greeting, Salutation), sales promotion through giveaway programs and discounts, public relations/publicity through community collaborations and visual content, as well as direct marketing through a membership system and the use of digital media such as WhatsApp and Instagram. These activities reflect the café's efforts to maintain its existence and strengthen its relationship with consumers.

Keywords: *Marketing Communication, Integrated Marketing Communication, Beda Cerita Coffee, Local Café*