

ABSTRAK

Sulistiawan, 1620210220, Media Sosial, E-commerce, dan Customer Relationship Management (CRM) sebagai Solusi Pemasaran Ikan Air Tawar pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: UMKM Peternakan Ikan Lele di Desa Besito)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana solusi pemasaran hasil ternak ikan lele pada UMKM yang dijalankan oleh Peternak Ikan Lele di Desa Besito pada masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode *field research* yang disajikan secara deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan objek penelitian di Peternakan Ikan Lele di Desa Beito-Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa solusi pemasaran yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 adalah dengan menerapkan strategi pemasaran melalui e-commerce. Adapun e-commerce yang digunakan salah satunya ialah marketplace facebook, shopee, dan WhatsApp sebagai perantara komunikasi dengan customer. Serta menerapkan metode Customer Relationship Management sebagai pemeliharaan customer pra-penjualan dan pasca-penjualan.

Kata Kunci : Media Sosial, E-Commerce, Customer Relationship Management, Solusi Pemasaran Ikan Air Tawar.

