

ABSTRAK

Indah Mustika Kinanti, 1950210153, E-WOM Melalui Media Sosial Instagram Sebagai Strategi Pemasaran Pada Restoran Kudapan.

Restoran Kudapan merupakan restoran yang didirikan SMK N 1 Kudus jurusan Tata Boga. Berlokasi di Jl Ganesha II B, Purwosari, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, 59316. Semakin pesatnya perkembangan internet mendorong Restoran Kudapan melakukan strategi untuk berinteraksi dan menarik perhatian konsumen melalui media sosial sebagai penyebaran produk Restoran Kudapan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi, tantangan serta solusi atas tantangan E-WOM melalui media sosial Instagram sebagai strategi pemasaran pada Restoran Kudapan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari hasil tanya jawab dengan guru pengelola serta pengunjung Restoran Kudapan. Peneliti juga mengambil data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, dan bahasan lain terkait. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, tanya jawab serta dokumentasi di Restoran Kudapan. Hasil penelitian ini adalah implementasi E-WOM melalui Instagram sebagai strategi pemasaran pada Restoran Kudapan yaitu dengan menerapkan konten, intensitas, dan pendapat positif dan negatif berupa mengunggah foto dan video produk pada media sosial Instagram. Tantangan yang dihadapi Restoran Kudapan adalah membuat konsumen melakukan pembelian ulang dan meningkatkan minat pada produk Restoran Kudapan. Solusi atas tantangan yang ada di Restoran Kudapan ada dua, yang pertama solusi agar konsumen melakukan pembelian ulang yaitu dengan meningkatkan kualitas produk serta pelayanan pada Restoran Kudapan. yang kedua solusi agar meningkatkan minat konsumen pada produk Restoran Kudapan adalah dengan tetap menjual produk secara *online* maupun *offline* dengan harga yang lebih murah dibandingkan dengan harga sebelumnya, melakukan promosi yang menarik, produk dijadikan bonus bagi konsumen yang melakukan pembelian.

Kata kunci : *Electronic Word Of Mouth (E-WOM), instagram, strategi pemasaran*