

ABSTRAK

Sikha Umi Magfiroh, 1820310054. “Implementasi *Digital Marketing* Dan Pengendalian Mutu Untuk Meningkatkan *Customer Equity* Pada *Home Industry* JENI-NS Kabupaten Demak”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *digital marketing* untuk meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak dan implementasi pengendalian mutu untuk meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS Kabupaten Demak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis penelitian lapangan. Subjek penelitian pemilik/ *owner home industry* JENI-NS, 2 karyawan setiap bagian, 2 mitra *home industry* JENI-NS dan 4 konsumen *home industry* JENI-NS. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi waktu, sumber dan teknik. Teknik analisis data menggunakan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), kesimpulan/ verifikasi (*conclusion drawing / verification*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Implementasi *digital marketing* untuk meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS melalui media *whatsapp* dan *facebook* belum optimal dilihat dari jumlah konsumen di *whatsapp* 6 orang dan media *facebook* 4 orang. Hal tersebut dikarenakan pada *home industry* JENI-NS lebih mengfokuskan media *offline* sebagai media pemasaran maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran konsumen dan pengetahuan konsumen yang minim akibat tidak optimalnya *digital marketing* mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen dalam sebuah usaha. 2) Implementasi pengendalian mutu untuk meningkatkan *customer equity* pada *home industry* JENI-NS kurang baik karena belum bisa memperpanjang sertifikasi halal, pekerja yang minim dan alat yang masih sederhana sehingga penjualan belum maksimal dan loyalitas konsumen kurang.

Kata Kunci: *digital marketing*, pengendalian mutu, *customer equity*