

ABSTRAK

Turunnya angka penjualan di toko buku mendorong pebisnis buku melakukan program pemasaran melalui internet, yang salah satunya melalui media sosial Instagram. Namun, terdapat tantangan dalam melakukannya, yaitu tidak efektifnya program sehingga tidak berdampak positif bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan efektivitas program pemasaran membutuhkan atribut yang mampu menghasilkan daya tarik dan interaksi yang tinggi sehingga akun Instagram tersebut banyak dikunjungi oleh audiens atau *followers*.

Penelitian ini mengkaji atribut-atribut kebutuhan yang menjadi kunci suksesnya program pemasaran buku melalui Instagram. Dengan menggunakan Model Refined Kano, dalam penelitian ini digali dimensi dari konsep “kualitas program *marketing communication*”. Adapun dimensi yang diteliti, yaitu *information quality, easy access, visual design communication, usefulness of content, engagement, dan interactivity*.

Melalui penelitian ini diketahui atribut-atribut yang menjadi *The True Customer Needs* untuk program *digital marketing* di Instagram. Dalam penelitian ini juga atribut tersebut disusun berdasarkan urutan skala kepentingan. Terdapat delapan atribut yang harus diprioritaskan, yaitu konten yang bisa dipercaya, konten yang mudah dimengerti, gambar yang bisa dilihat dengan jelas, informasi yang disampaikan secara jelas, desain visual yang menarik, Admin segera menjawab pertanyaan, menerima masukan dari *followers*, dan konten yang dibagikan bisa menambah pengetahuan.

Penelitian ini difokuskan pada program *digital marketing* yang bersifat *soft selling*. Atribut-atribut di atas merupakan atribut kunci untuk menarik perhatian calon pelanggan sehingga meningkatkan interaksi di media sosial Instagram, yang pada akhirnya diharapkan bisa meningkatkan penjualan buku. Untuk peneliti selanjutnya, bisa juga dilakukan penelitian untuk akun Instagram yang membahas tema spesifik, seperti buku anak atau tema lainnya.

Kata kunci: Kualitas Program *Marketing Communication*, media sosial, Instagram, Model Refined Kano, *The True Customer Needs*