

ABSTRAK

Dalam lanskap bisnis yang kompetitif saat ini, di mana persepsi pelanggan dan loyalitas merek sangat penting bagi kesuksesan, hubungan simbiosis antara pemasaran internal dan eksternal telah mendapatkan banyak perhatian. Tesis ini menyelidiki dinamika menarik antara strategi pemasaran internal dan dampaknya terhadap hasil pemasaran eksternal dalam konteks Janji Jiwa, sebuah perusahaan Makanan & Minuman (F&B) yang dinamis.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengungkap hubungan rumit antara inisiatif pemasaran internal perusahaan dan dampaknya terhadap kinerja pemasaran eksternal. Dengan memanfaatkan pendekatan metode campuran, penelitian ini mencakup analisis kualitatif praktik pemasaran internal di Janji Jiwa, yang mencakup keterlibatan karyawan, budaya organisasi, pelatihan, dan komunikasi. Melengkapi hal ini, evaluasi kuantitatif dilakukan untuk mengukur dampak selanjutnya terhadap metrik pemasaran eksternal, termasuk kepuasan pelanggan, loyalitas merek, dan pangsa pasar.

Temuan penelitian ini menjelaskan peran penting pemasaran internal sebagai katalis untuk membentuk upaya pemasaran eksternal. Dengan membina lingkungan kerja yang kondusif, memupuk motivasi karyawan, dan menumbuhkan tujuan bersama ('Janji Jiwa'), perusahaan dapat secara efektif mempengaruhi kualitas interaksi dan pengalaman pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga mengenai mekanisme penyebaran strategi pemasaran internal ke eksternal, sehingga meningkatkan posisi pasar dan keunggulan kompetitif Janji Jiwa.

Penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada wacana teoritis tentang keterkaitan antara pemasaran internal dan eksternal namun juga menawarkan implikasi praktis bagi bisnis F&B seperti Janji Jiwa yang bertujuan untuk mengoptimalkan pendekatan pemasaran holistik mereka. Menyadari sifat pemasaran yang holistik, dimana aspek internal saling terkait dengan aspek eksternal, terbukti penting bagi bisnis yang mencari pertumbuhan dan diferensiasi berkelanjutan di pasar yang semakin cerdas.

Kata Kunci: Pemasaran Internal, Pemasaran Eksternal