

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Implementasi Digital Marketing dalam Meningkatkan Penjualan Produk di MS Glow Palembang. Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya perkembangan teknologi yang semakin meningkat menimbulkan dampak di seluruh lini kehidupan masyarakat. Hal tersebut berdampak juga pada sistem pemasaran di berbagai perusahaan dan berbagai bidang bisnis lainnya, MS Glow Palembang menjadi salah satu yang memanfaatkan perkembangan teknologi dalam kepentingan pemasaran secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi digital marketing dalam meningkatkan penjualan produk di MS Glow Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif, dalam pengumpulan data peneliti menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian adalah penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai media penghubung antara penjual dan calon konsumen yang berpedoman pada teori digital marketing yaitu *interactive*, *incentive programs*, *site design*, dan *transaction*. Penelitian ini menghasilkan : 1). Tingkat penjualan di MS Glow Palembang tetap stabil meskipun saat pandemi tidak ada pengunjung ke *store* (toko), dikarenakan penjualan fokus pada sistem *online* atau digital. 2). Digital marketing di MS Glow Palembang menggunakan beberapa media sosial yang *trend* seperti Instagram, Tiktok, dan WhatsApp, serta memanfaatkan aplikasi *e-commerce* yaitu Shopee. 3). Implementasi digital marketing dilakukan dengan memanfaatkan berbagai fitur yang ada menjadi kemudahan untuk membangun interaksi yang persuasif dengan calon konsumen dan membangun hubungan yang lebih baik dengan memberikan pelayanan *past response*, serta memberikan konten yang edukatif dan informatif secara berkala atau teratur setiap harinya. Sedangkan pada tingkat penjualan MS Glow Palembang memberikan *save*, *free* dan *win* sebagai upaya dalam menarik minat beli konsumen yang berdampak positif pada penjualan.

Kata kunci : *digital marketing, tingkat penjualan, MS Glow Palembang*