

ABSTRAK

Yulia Aeni, NIM. 3402200405. “Peranan *Artificial Intelligence* dalam *Digital Marketing* untuk Meningkatkan *Cutomer Experience* (Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis)” Dibawah bimbingan Dr. H. Enas, S.E., M.M. (Pembimbing I) dan H. Roni Marsiana Suhendi, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada peranan *Artificial Intelligence* dalam *digital marketing* untuk meningkatkan *cutomer experience* (Suatu Studi Pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1].Bagaimana peranan *artificial intelligence* dalam *digital marketing* untuk meningkatkan *customer experience* pada Cemil Queen?; 2].Apa hambatan dari peranan *artificial intelligence* dalam *digital marketing* untuk meningkatkan *customer experience* pada Cemil Queen; 3].Apa solusi dari peranan *artificial intelligence* dalam *digital marketing* untuk meningkatkan *customer experience*? Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui peranan 1].Peranan *Artificial intelligence* dalam *digital marketing* untuk meningkatkan *customer experience* pada Cemil Queen; 2].Hambatan dari peranan *artificial intelligence* dalam *digital marketing* untuk meningkatkan *customer experience*; 3].Solusi dari peranan *artificial intelligence* dalam *digital marketing* untuk meningkatkan *customer experience*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil dari penelitian dan pengolahan data dapat menunjukkan bahwa peranan *Artificial Intelligence* dalam strategi *digital marketing* pada UMKM Cemil Queen di Panawangan, Ciamis secara signifikan meningkatkan *customer experience*. Melalui fitur-fitur media sosial dengan personalisasi konten dan interaksi yang lebih efisien, AI membantu Cemil Queen memberikan *feedback* positif dengan pelanggannya menggunakan platform media sosial dan Google. fitur AI seperti *live chat* atau *direct message*, *reels*, *repost*, *story* untuk promosi di media sosial dan navigasi Google memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan online dan mengakses informasi.

Diharapkan Cemil Queen dapat terus meningkatkan *customer experience* melalui peranan *artificial intelligence* yang lebih optimal secara keseluruhan dalam *digital marketing* dan mendukung keberlanjutan pertumbuhan usahanya di masa mendatang.

Kata Kunci: *Artificial Intelligence (AI), Digital Marketing, Customer Experience*