

ABSTRAK

Kegiatan edukasi mengenai *digital consumer insight* untuk membangun promosi UKM di lingkungan Tangerang Kota yang akan dilaksanakan ini bertujuan untuk membantu para pelaku bisnis skala kecil dan menengah di lingkungan Tangerang Kota dalam upaya mengembangkan bisnis yang mereka jalankan. Secara khusus pengembangan bisnis difokuskan pada aktivitas promosi di platform online dengan memanfaatkan informasi mengenai perilaku konsumen di era digital. Adapun informasi tersebut merupakan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya mengenai “*consumer journey* di media sosial”. Secara spesifik perilaku konsumen yang dimaksud mengacu pada sebuah proses kompleks terkait pengambilan keputusan pembelian yang secara lengkap yang dimulai dari tahap *aware, appeal, ask, act*, hingga *advocate*. Proses ini dapat terlihat dari aktivitas penyebaran informasi, penyampaian respon ketertarikan melalui komentar dan tombol suka, keterlibatan pengguna dalam diskusi mengenai produk kuliner, hingga pemberian testimoni dan rekomendasi dari sesama anggota komunitas.

Kata kunci: consumer insight, perilaku konsumen, media promosi online