



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

ABSTRAK

Sosial media memiliki peran penting sebagai alat komunikasi untuk berbagi informasi dan saling terhubung. Sosial media digunakan sebagai ruang untuk berinteraksi dengan orang berbagai kalangan. Salah satu sosial media yang paling banyak digunakan di dunia, termasuk di Indonesia adalah Instagram. Instagram banyak digunakan para kalangan bisnis online sebagai medium komunikasi pemasaran dalam meningkatkan customer engagement. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan instagram dan komunikasi dengan customer. Selain itu, penelitian ini juga untuk memahami bagaimana menggunakan instagram dalam customer engagement. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa instagram merupakan medium yang tepat untuk bisnis online. Karena instagram menyediakan ruang seperti profil untuk menunjukkan identitas dari bisnis. Selain itu pesan dalam bentuk gambar di instagram dapat menarik netizen yang melihat dan melakukan engagement. Kemudian adanya susunan pesan yang menarik seperti kontes, kupon, dan giveaway, penggunaan hashtag, dan pemilihan waktu yang tepat dalam memposting gambar produk mendorong followers untuk memberikan feedback dengan cara like dan komentar.

Kata Kunci: Instagram, Bisnis Online, Online shop, Customer Engagement, Sosial Media

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

ABSTRACT

Social media has an important role as a communication tool for sharing information and connecting. Social media is used as a space to interact with people of various circles. One of the most widely used social media in the world, including in Indonesia is Instagram. Instagram is widely used by the online business as a marketing communication medium in improving customer engagement. This study aims to explain instagram and communication with the customer. In addition, this research is also to understand how to use instagram in customer engagement. The approach used in this research is qualitative with case study research method. The results of this study indicate that Instagram is the right medium for online business. Because instagram provides a space like profile to show the identity of the business. In addition, the message in the form of images on instagram can attract netizens who see and engagement. Then the composition of interesting messages such as contests, coupons, and giveaway, the use of hashtags, and timely selection of postings of product images encourage followers to provide feedback with like and comments.

Keywords: Instagram, Online Business, Online shop, Customer Engagement, Social Media

UNIVERSITAS
MERCU BUANA