

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Fiqri  
NIM : 44219210037  
Program Studi : *Public relations*  
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Instagram @janjiancoffee  
Untuk Membangun *Engagement Customer*  
Pembimbing : Nur Intan Pangesti Subrianto, S.Ikom M.Ikom

Salah satu situs jejaring sosial yang paling sering digunakan untuk mendorong kinerja dan meningkatkan keuntungan bagi sebuah bisnis adalah Instagram. Saat ini, Instagram merupakan salah media sosial paling populer, terutama bagi pengguna internet di Indonesia. Popularitas aplikasi media sosial Instagram ini, dimanfaatkan oleh salah satu akun media sosial Instagram kedai kopi @Janjiancoffee, sebagai media publikasi untuk meningkatkan *Engagement* Janjian Coffee. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Strategi *Public relations* Dalam Pengelolaan Instagram @janjiancoffee Untuk Meningkatkan *Engagement*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi melalui akun media sosial Instagram @Janjiancoffee. Penelitian ini menggunakan Konsep Social Media Management (SOME). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Janjian Coffee berhasil memanfaatkan media sosial Instagram dengan konsistensinya dalam mengunggah konten-konten, hal tersebut bisa meningkatkan exposure dan daya tarik, sehingga konten yang di unggah akan lebih berdampak pada peningkatan *Engagement* Janjian Coffee melalui media sosial Instagram.

Kata kunci: Pengelolaan, Instagram, *Engagement Customer*

## ABSTRACT

Name : Muhammad Fiqri  
NIM : 44219210037  
Study Program : Public relations  
Title Thesis : *Pengelolaan Instagram @janjiancoffee  
Untuk Membangun Engagement Customer*  
Counsellor : Nur Intan Pangesti Subrianto, S.Ikom M.Ikom

*One of the most frequently used social networking sites to drive performance and increase profits for a business is Instagram. Currently, Instagram is one of the most popular social media, especially for internet users in Indonesia. The popularity of this Instagram social media application is utilized by one of the coffee shop Instagram social media accounts @Janjiancoffee, as a media publication to enhance Janjian Coffee's Engagement. The purpose of this research is to find out and describe the Public relations Strategy in Managing Instagram @janjiancoffee to Improve Engagement. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were carried out using interviews, observation, documentation via the Instagram social media account @Janjiancoffee. This study uses the concept of Social Media Management (SOME). The results of this study show that Janjian Coffee has succeeded in utilizing Instagram social media with consistency in uploading content, this can increase exposure and attractiveness, so that uploaded content will have more impact on increasing Janjian Coffee's Engagement through Instagram social media.*

*Keywords: Management, Instagram, Customer Engagement*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA