

ABSTRACT

Increasing customer engagement through Instagram is an important part of the company's sustainability, this is in addition to increasing the company's revenue, but can also create loyal customers to the company. One company that uses a customer engagement strategy to increase reach and audience loyalty through social media Instagram is *Ruangguru*. *Ruangguru* is a technology-based education service provider company based on a learning management system that enables various stakeholders in the education sector, such as teachers, students, central and local governments, and student parents, to interact with the one another in a comprehensive digital platform. This study aims to determine *Ruangguru*'s strategy in building customer engagement on Instagram social media. Data collection techniques used in this study consisted of in-depth interviews, observation, and literature study which also aimed at data validity through data triangulation. The findings of this study are that *Ruangguru* uses several ways by implementing a customer engagement strategy that aims to increase positive opinion from the *Ruangguru* public.

Keywords: Instagram social media, customer engagement.

ABSTRAK

Meningkatkan *customer engagement* melalui Instagram menjadi bagian penting bagi keberlangsungan perusahaan, hal ini disamping untuk meningkatkan pendapatan perusahaan, namun juga dapat menciptakan konsumen yang loyal terhadap perusahaan. Salah satu perusahaan yang menggunakan strategi *customer engagement* untuk meningkatkan jangkauan, loyalitas audiens melalui media sosial instagram adalah Ruangguru. Ruangguru adalah perusahaan penyedia layanan pendidikan berbasis teknologi berbasis *learning management system* yang memungkinkan berbagai pemangku kepentingan di bidang pendidikan yaitu guru, siswa, pemerintah pusat dan daerah serta orang tua siswa untuk saling berinteraksi di dalam suatu *platform* digital komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi Ruangguru dalam membangun *customer engagement* di media sosial instagram. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka yang juga bertujuan untuk validitas data melalui triangulasi data. Temuan penelitian ini adalah Ruangguru menggunakan beberapa cara dengan menerapkan strategi *customer engagement* yang bertujuan untuk meningkatkan opini positif dari publik Ruangguru.

Kata kunci: media sosial instagram, *customer engagement*.