

INTISARI

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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *customer engagement* pada Instagram Indomaret. Data dikumpulkan dari Instagram Indomaret sepanjang tahun 2017 dan dianalisa menggunakan analisis Kruskal-Wallis dan Tukey, dengan tujuan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan diantara konten audio visual, konten pesan serta konten kuis dan *regramming* terhadap *customer engagement*. *Customer engagement* diukur melalui *like*, komentar positif, komentar negatif dan pertanyaan konsumen yang ada di Instagram Indomaret. Konten pesan memiliki dampak pada *like* dan pertanyaan konsumen, namun juga berdampak pada komentar negatif yang mengganggu pembentukan *customer engagement*. Selain itu audio visual memiliki dampak pada komentar positif yang dapat menciptakan *customer engagement*, namun selama tahun 2017 memiliki unggahan paling rendah dibandingkan tipe unggahan yang lainnya. Hasil dan analisis penelitian ini ditujukan untuk memberikan kajian terkait *customer engagement* melalui Instagram serta memberikan masukan kepada Indomaret dalam pengembangan Instagram indomaret.

Kata kunci :Audio Visual, Konten Pesan, Kuis dan *Regramming*, *Customer Engagement*

ABSTRACT

Increase customer engagement through instagram form an important part of sustainability company, this besides to increase its revenue, but also can create the consumer loyal of the company. This study aims to to know and to analyze customer engagement in indomaret instagram. The data were collected from indomaret instagram along 2017 and using kruskal-wallis and tukey analysis, for the purpose as evaluation for the company. The results of the study showed that there are significant differences of content audiovisual, content message and content quiz and regramming to customer engagement. Customer engagement is measured by like, positive comments, negative comments and the question consumers that is in instagram indomaret. Content message has the effects on like and the question consumers, but also resulted in an emergency negative disturbing the formation of customer engagement. In addition there is a audio visual having the figures for impact on positive comments like this can really make for its customer engagement, but for the entire year 2017 having the upload to are the lowest of the upload to type are. The results of and an analysis of this research should be aimed at providing for its customer engagement consisting of study for through instagram as well as to provide feedback to indomaret in the development of instagram indomaret.

Keyword :Audiovisual, Content Message, Quiz and Regramming, Customer Engagement

