

## **Penerapan Sosial Media Marketing Terhadap *Customer Engagement***

**(Studi Kasus Pada Akun Instagram @Siriusofficial.id)**

Khadijah Al Husna

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

[190710048@student.mercubuana-yogya.ac.id](mailto:190710048@student.mercubuana-yogya.ac.id)

### **ABSTRAK**

Kemajuan teknologi saat ini sangat cepat berkembang pesat banyak hal yang bisa dilakukan di era digital saat ini. Media sosial bisa dijadikan wadah untuk marketing juga. Oleh karena itu, tidak dapat dipungkiri bahwa kemunculan media sosial telah membawa perubahan signifikan di Masyarakat. Skripsi ini meneliti bagaimana penerapan strategi pemasaran melalui media sosial pada akun Instagram @Siriusofficial.id. Sirius adalah Jasa Live Streaming yang berada di Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah Sirius penyedia layanan Jasa Live Streaming memanfaatkan Instagram sebagai fokus utama dalam pemasaran dikarenakan untuk membangun *branding*. Sirius juga aktif dalam penggunaan fitur yang sudah disediakan oleh Instagram seperti *feed*, *story Instagram*, Instagram Ads, kolaborasi, hashtag, mention, dll. Untuk meningkatkan *customer engagement* Sirius selalu membangun hubungan yang interaktif agar dapat menciptakan loyalitas pelanggan dan selalu mengutamakan pentingnya memerhatikan preferensi customer untuk mendapatkan calon customer dan menciptakan *Word of Mouth*. Selain itu Sirius untuk meningkatkan *customer engagement* dengan menggunakan video BTS (*Behind the Scene*).

Kata Kunci: *Sosial Media, Customer Engagement, Sirius Jasa Live Streaming Jogja*

## **Application of Social Media Marketing to Customer Engagement**

**(Case Study on Instagram account @Siriusofficial.id)**

Khadijah Al Husna

Mercu Buana University Yogyakarta

[190710048@student.mercubuana-yogya.ac.id](mailto:190710048@student.mercubuana-yogya.ac.id)

### **ABSTRACT**

Today's technological advances are very fast, growing rapidly, many things can be done in today's digital era. Social media can be used as a place for marketing as well. Therefore, it is undeniable that the emergence of social media has brought significant changes in Society. This thesis examines how to implement marketing strategies through social media on the @Siriusofficial.id Instagram account. Sirius is a Live Streaming Service located in Yogyakarta. The method used in this study is a descriptive qualitative research method using data collection techniques by interviews and documentation. The result of this study is that Sirius Live Streaming Service providers use Instagram as the main focus in marketing because it is to build branding. Sirius is also active in using features that have been provided by Instagram such as feeds, Instagram stories, Instagram Ads, collaborations, hashtags, mentions, etc. To increase customer engagement, Sirius always builds interactive relationships in order to create customer loyalty and always prioritizes the importance of paying attention to customer preferences to get prospective customers and creating Word of Mouth. In addition, Sirius to increase customer engagement by using BTS (Behind the Scene) videos.

*Keywords: Social Media, Customer Engagement, Sirius Jogja Live Streaming Service*