

ABSTRAK

Media sosial berkembang dengan pesat, salah satu media sosial yang sedang populer sejak tahun 2016 adalah Instagram. Penetrasi Instagram di Indonesia sebesar 39% dari total pengguna Internet, sedangkan Youtube sebesar 49% dan Facebook sebesar 48%. Penggunaan media social, terutama Instagram selain digunakan sebagai media promosi pemasaran, juga dapat digunakan untuk memelihara hubungan dengan pelanggan dan upaya untuk mempertahankan loyalitas. Hal ini dilakukan oleh salah satu perusahaan online Greatkickswell. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui penggunaan Instagram untuk membangun hubungan dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan pada pemilik Greatkickswell dan kepada 4 orang pelanggannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Instagram untuk membangun hubungan dan mempertahankan loyalitas pelanggan di perusahaan online Greatkickswell sudah berjalan efektif selama ini. Untuk membangun hubungan, Greatkickswell melakukan postingan minimal sehari 1 buah secara konsisten dari awal berdiri hingga saat ini, selalu merespon setiap komentar, direct message, atau ketika dihubungi lewat WA atau LINE dan selalu melakukan share baik informasi produk, harga, foto, video, tips untuk menjaga interaksi dengan pelanggan. Untuk membangun loyalitas pelanggan, Greatkickswell telah melakukan up to date produk setiap hari untuk mengikat loyalitas pelanggan dengan informasi produk baru atau postingan lain. Greatkickswell melakukan cara-cara yang ramah, sopan dan friendly dalam melayani setiap pelanggan ketika berinteraksi dengan para pelanggan.

Kata kunci : Media Sosial, Instagram, Hubungan pelanggan, Loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

Social media is growing rapidly, one of the popular social media since 2016 is Instagram. Instagram penetration in Indonesia amounted to 39% of total internet users, while Youtube by 49% dan Facebook by 48%. The use of social media, especially Instagram in addition to being used as marketing promotion media, can also be used to maintain relationships with customers and efforts to maintain loyalty. This is done by one of the Greatkickswell online companies. Therefore the purpose of this study is to know the use of Instagra, to build relationships and maintain customer loyalty. This research is a qualitative descriptive research. Data collection is done by conducting in-dept interviews, observation an documentation. Interviews were conducted with the owner of Greatkickswell and to 4 of his customers. The results show that the use of Instagram to build relationships and maintain customer loyalty in the company Online Greatkickswell has been running effectively so far. To build relationships, Greatkickswell post at least 1 day consistently from the beginning until today, always responding to any comment, direct message, or when contacted via WA or LINE and always share good product information, prices, photos, videos, tips to maintain interaction with customers. To build customers loyalty, Greatkickswell ha up-to-date products every day to tie customer loyalty to new product information or other posts. Greatkickswell performs friendly, courteous and friendly ways to serve every customer when interacting with customers.

Keywords : Social Media, Instagram. Customer Relationship, Customer Loyalty