



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

23%

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Putri Komalasari
Assignment title: JURNAL
Submission title: INTERAKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM KA...
File name: E-JOURNAL_PUTRI_KOMALASARI_1902056001_ILKOM_2019.d...
File size: 922.53K
Page count: 18
Word count: 6,999
Character count: 45,341
Submission date: 18-Jul-2023 12:20PM (UTC+0700)
Submission ID: 2132965301

SIMILARITY INDEX



Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Phil. I Ketut Gunawan, M.A
NIP.19631222 199002 1 001

**INTERAKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM KAHE.ID DALAM MENINGKATKAN
CUSTOMER ENGAGEMENT**

Putri Komalasari^{1*}, Johantan Alfando WS²

^{1,2}Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman,
Samarinda

Email: pkumula22@gmail.com

Abstrak

Saat ini untuk memasarkan suatu produk dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja bila diperlukan, dengan adanya teknologi yang semakin canggih, pemasaran produk dapat diperjual belikan atau diperdagangkan melalui internet. Instagram salah satunya yang merupakan jenis media baru yang dapat digunakan sebagai sarana atau alat dalam proses komunikasi. Dalam konteks pemasaran pada media sosial khususnya instagram, tingkat *customer engagement* menjadi indikator utama bagi para pebisnis maupun para pengiklan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana interaktivitas penggunaan media sosial Instagram kabe.id dalam meningkatkan *customer engagement*. Teori yang digunakan dalam mendukung penelitian ini adalah New Media atau Media Baru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Jenis data yang disajikan yaitu observasi dan wawancara menggunakan data primer melalui sumber data key informan dan informan, data sekunder melalui sumber dokumen, e-journal, buku-buku, artikel dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif yang dikembangkan oleh Miles & Huberman. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kabe.id hanya menerapkan beberapa model dari 3 konsep interaktivitas. Melalui elemen *user to user*, Kabe.id menerapkan tiga model yaitu monologue, feedback dan responsive dialogue dan tidak menerapkan model mutual discourse. Lalu pada elemen *user to system* Kabe.id hanya menerapkan satu model yaitu *adaptive interaction* dan tidak menerapkan model *computer based interaction*. Kemudian pada elemen *user to document*, Kabe.id hanya menerapkan model *content on demand*. Sementara *packaged content & content exchange* tidak diterapkan. Beberapa model tersebut yang digunakan guna untuk mempertahankan *engagement customer* Kabe.id

Kata Kunci: Interaktivitas, Instagram, *Customer Engagement*, Komunikasi Pemasaran