

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KONTEN *VISUAL REELS* INSTAGRAM TERHADAP *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA *FOLLOWERS* AKUN INSTAGRAM @RUANGKERAMIKSTUDIO

Oleh

M Barley Nugroho

Instagram merupakan salah satu media sosial yang banyak dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi pemasaran melalui penyajian konten visual yang menarik dan informatif. Salah satu fitur yang populer digunakan adalah Reels, yaitu video singkat dengan tampilan visual kreatif dan interaktif yang mampu meningkatkan perhatian audiens. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Konten Visual Reels Instagram @ruangkeramikstudio dengan Customer Engagement followers akun tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 96 responden yang merupakan followers akun Instagram @ruangkeramikstudio. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji Chi-Square, dan uji Koefisien Phi ( $\Phi$ ). Variabel Konten Visual Reels Instagram diukur melalui indikator informasi, hiburan, identitas pribadi, integrasi sosial, dan pelepasan ketegangan, sedangkan variabel Customer Engagement diukur melalui indikator manfaat, relevansi, emosi positif, kedekatan emosional, interaksi, loyalitas, partisipasi aktif, dan rekomendasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel dengan nilai Koefisien Kappa sebesar 0,848 yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai Pearson Chi-Square sebesar 124,563 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Konten Visual Reels Instagram dengan Customer Engagement followers akun Instagram @ruangkeramikstudio. Selanjutnya, hasil uji Koefisien Phi ( $\Phi$ ) menunjukkan nilai Cramer's V sebesar 0,658 dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel berada pada kategori kuat. Dengan demikian, semakin baik kualitas konten visual Reels Instagram yang disajikan oleh @ruangkeramikstudio, maka semakin tinggi pula tingkat customer engagement followers akun tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa konten Reels yang informatif, menarik, kreatif, dan relevan dapat menjadi sarana yang efektif dalam meningkatkan keterlibatan audiens pada media sosial Instagram.

**Kata kunci:** Konten Visual Reels, Customer Engagement, Instagram

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP BETWEEN INSTAGRAM REELS VISUAL CONTENT AND CUSTOMER ENGAGEMENT OF FOLLOWERS OF THE @RUANGKERAMIKSTUDIO INSTAGRAM ACCOUNT

By

**M Barley Nugroho**

Instagram is one of the most widely used social media platforms for marketing communication through the presentation of engaging and informative visual content. One of its most popular features is Reels, which allows users to create short videos with creative and interactive visual displays that can attract audience attention. This study aims to determine the relationship between Instagram Reels Visual Content on @ruangkeramikstudio and the Customer Engagement of its followers. This study employed a quantitative approach using a survey method involving 96 respondents who were followers of the Instagram account @ruangkeramikstudio. The data analysis techniques included validity testing, reliability testing, Chi-Square testing, and the Phi Coefficient ( $\Phi$ ) test. The Instagram Reels Visual Content variable was measured through indicators of information, entertainment, personal identity, social integration, and tension release, while the Customer Engagement variable was measured through indicators of usefulness, relevance, positive emotions, emotional attachment, interaction, loyalty, active participation, and recommendation. The results showed that all research instruments were valid and reliable, with a Kappa Coefficient value of 0.848, which falls into the very strong category. The Chi-Square test results indicated a Pearson Chi-Square value of 124.563 with a significance value of  $0.000 < 0.05$ , indicating a significant relationship between Instagram Reels Visual Content and Customer Engagement among followers of @ruangkeramikstudio. Furthermore, the Phi Coefficient ( $\Phi$ ) test produced a Cramer's V value of 0.658 with a significance value of 0.000, demonstrating that the relationship between the two variables is strong. Therefore, the better the quality of Instagram Reels visual content presented by @ruangkeramikstudio, the higher the level of customer engagement among its followers. These findings indicate that informative, attractive, creative, and relevant Reels content can serve as an effective tool for increasing audience engagement on Instagram.

**Keywords:** *Reels Visual Content, Customer Engagement, Instagram*