

## ABSTRAK

### PENGARUH PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP CUSTOMER ENGAGEMENT BANK BTPN SYARIAH

Oleh

**Meira Ayu Lestari**

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pemanfaatan media sosial Instagram terhadap *customer engagement* Bank BTPN Syariah. Berangkat dari tujuan tersebut maka penelitian ini memanfaatkan metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis menggunakan uji t (persial) dan teori yang digunakan ialah teori interaksi sosial George Simmel. Populasi dalam penelitian yaitu *customer* yang aktif mengikuti dan pernah berinteraksi dengan akun Instagram Bank BTPN Syariah dengan jumlah sampel 100 responden serta data yang dikumpulkan menggunakan skala likert 5 point. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah program SPSS versi 27.0. Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa terdapat pengaruh pemanfaatan media sosial instgram terhadap *customer engagement* sebesar 63,9%. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan taraf signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hasil tersebut mendapat pengaruh signifikan dan positif yang artinya bahwa semakin tinggi pemanfaatan media sosial Instagram yang dilakukan oleh Bank BTPN Syariah maka akan semakin tinggi juga pengaruh dari *customer engagement*.

Kata kunci : Media Sosial Instagram, *Customer Engagement*, Interaksi sosial

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF INSTAGRAM SOCIAL MEDIA UTILIZATION ON CUSTOMER ENGAGEMENT OF BTPN SYARIAH BANK**

**By**

**Meira Ayu Lestari**

This study aims to determine how the influence of Instagram social media utilization on customer engagement of BTPN Syariah Bank. Departing from these objectives, this research utilizes quantitative research methods with simple linear regression analysis techniques. Hypothesis testing uses the t test (persial) and the theory used is George Simmel's social interaction theory. The population in the study were customers who actively followed and had interacted with the BTPN Syariah Bank Instagram account with a sample size of 100 respondents and the data collected using a 5-point Likert scale. The testing tool used is the SPSS version 27.0 program. From the results of this study, it was found that there was an effect of instgram social media utilization on customer engagement of 63.9%. Hypothesis testing using the t test shows a significance level of  $0.001 < 0.05$ . These results have a significant and positive effect, which means that the higher the utilization of Instagram social media carried out by BTPN Syariah Bank, the higher the effect of customer engagement.

**Keywords:** Instagram Social Media, Customer Engagement, Social Interaction