

ABSTRAK

Wellborn Company terbentuk oleh lima orang yang antusias di bidang *fashion* dan pada tahun 2006 para pendiri membuat rumah produksi garmen yang bernama PT.PRODUKSI LIMASATRIA dan berkembang sehingga menghasilkan merek *fashion* yang bernama Wellborn Company. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan keterlibatan pelanggan Wellborn Company yang disebabkan oleh *social media marketing* melalui *platform* Instagram yang dilakukan oleh Wellborn Company seperti belum mencapai target yang diharapkan Wellborn Company.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Untuk memperoleh sampling menggunakan metode *nonprobability sampling* jenis *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 60 responden yang pernah memakai dan membeli produk Wellborn Company. Selanjutnya untuk teknik analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan pengolahan data menggunakan *software* SPSS versi 22.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa Pengaruh *Social Media Marketing* Melalui *Platform* Instagram terhadap Keterlibatan Pelanggan kedua variabel tersebut termasuk dalam kategori sangat kuat. Terutama pada indikator adanya interaksi dua arah antara admin dengan pengguna (X) berpengaruh terhadap adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan (Y), indikator mengunggah konten pada akun media sosial (X) berpengaruh terhadap indikator menikmati perannya sebagai pelanggan suatu merek (Y), dan penyampaian informasi dengan jelas (X) berpengaruh terhadap minat individu yang kuat terhadap merek (Y), indikator memiliki tingkat perhatian yang lebih terhadap merek (Y) dan indikator kemauan pelanggan secara sukarela merekomendasikan suatu merek (Y).

Saran yang dapat peneliti berikan yaitu mengoptimalkan *social media marketing* pada *platform* Instagram dengan meningkatkan dan melengkapi informasi, memperbaiki konten-konten agar menarik perhatian pelanggan, meningkatkan pelayanan admin Wellborn Company dan melakukan interaksi dua arah antara admin kepada pelanggan dengan memanfaatkan fitur-fitur pada Instagram.

Kata Kunci : *Social Media Marketing, Keterlibatan Pelanggan*