

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan memiliki peran penting pada suatu perusahaan yang bertujuan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal untuk perusahaan itu sendiri, disini penulis melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan melalui sosial media *marketing* yang di terapkan oleh PT.Niion Indonesia Utama. Niion adalah salah satu perusahaan *local brand* yang bergerak di bidang fashion dengan memiliki banyak model dan varian warna, namun Niion memiliki keunggulan sendiri yang tidak dimiliki oleh kompetitor lainnya. Dengan menggunakan bahan yang terbuat dari parasut sehingga menjadikan produknya menjadi *splash proof* dan *foldable*. Dalam era modern ini Niion menggunakan sosial media sebagai media untuk memasarkan produknya ke konsumen. Media yang digunakan untuk menawarkan produknya adalah Instagram dan Line. Dengan adanya sosial media di era ini dapat memudahkan suatu perusahaan seperti Niion untuk mendapatkan pelanggannya. Tujuan penelitian ini dibuat adalah untuk mengetahui seberapa puas pelanggan Niion dengan pelayanan yang dilakukan Niion melalui sosial media *marketing*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang seluruh adalah konsumen Niion dengan pengambilan sampel menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan bantuan SPSS Versi 24. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat harapan konsumen pada PT.Niion Indonesia Utama dengan presentase 86.82%. Sedangkan kenyataan yang diterima oleh konsumen Niion dengan presentase 81.85%.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Sosial Media Marketing, Metode IPA