

## ABSTRAK

PT Paragon *Technology and Innovation* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kosmetik di Indonesia yang membawahi beberapa merek kosmetik yang beredar di Indonesia yaitu Wardah, *Make Over* dan *Emina Cosmetics*. *Emina Cosmetics* merupakan brand terbaru yang dikeluarkan oleh PT Paragon *Technology and Innovation*. Untuk meningkatkan *customer engagement*, *Emina Cosmetics* membentuk sebuah komunitas *beauty* bagi remaja yaitu *Emina Girl Gang Ambassador* yang banyak melakukan kegiatan yang diunggah pada sosial media Instagram dan Youtube dengan *campaign* ketentuan posting menggunakan *hashtag* tertentu. Hal ini akan mendorong terjadinya *Word of Mouth* dalam melakukan komunikasi pemasaran. Di dalam *word of mouth* terdapat elemen-elemen yang mendukung strategi *word of mouth* itu sendiri. Elemen-elemen tersebut yaitu 5T's yang terdiri dari: *Talkers*, *Topics*, *Tools*, *Taking part*, dan *Tracking*. Peneliti ingin menjelaskan “Strategi *Word Of Mouth* pada Program *Emina Girl Gang Ambassador*”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme dan pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Emina Cosmetics* menggunakan para anggota *Emina Girl Gang Ambassador* yang telah dipilih sebagai *Talkers*. *Topics* utama yang disusun yaitu *campaign*. *Tools* yang banyak digunakan yaitu fitur Instagram *Post* dan Instagram *Story*. *Taking Part* yang diterapkan melalui *Emina Girl Gang Ambassador* Penggunaan *hashtag* tertentu dan mengajak audiens terlibat langsung pada aktivitas yang dilakukan *Emina Girl Gang Ambassador*. *Emina Cosmetics* menggunakan tiga cara pada tahap *Tracking*, yaitu melacak dengan cara manual, melihat *feedback* yang didapatkan dan menerapkan *point system* pada *Emina Girl Gang Ambassador*. Dapat disimpulkan bahwa *Emina Cosmetics* cukup berhasil dalam meningkatkan *customer engagement* dengan elemen-elemen *word of mouth* yang diterapkan.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi Pemasaran; *Word of Mouth*; Elemen 5T's; *Emina Cosmetics*; *Emina Girl Gang Ambassador*; *Customer Engagement*