

ABSTRAK

Pertumbuhan penggunaan internet dan media sosial semakin meningkat di setiap tahunnya yang membawa konsumen ke era komunikasi yang lebih interaktif. Hal ini juga menyebabkan pertumbuhan pada dunia *e-commerce* terkhusus pada industri kecantikan yaitu Sociolla. Melalui pemanfaatan media sosial Instagram, Sociolla menciptakan *content marketing* sebagai salah satu strategi pemasaran digital yang efektif untuk menciptakan *customer engagement*, *customer decision*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan dari responden terkait pengaruh *content marketing* Instagram Sociolla terhadap *customer engagement*, *customer decision*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty*. Yang diukur dengan empat dimensi *content marketing* yaitu *Format of the post*, *Time Frame of the post*, *Interactivity of the message*, dan *The attractiveness of the topic* dan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari keempat dimensi tersebut terhadap keempat variabel dependen.

Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan media *google form* dengan menggunakan skala pengukuran likert terhadap 385 responden. Adapun kriteria dari responden tersebut adalah orang yang pernah melihat *content marketing* Instagram Sociolla dan pernah melakukan pembelian di Sociolla. Setelah dilakukan pengumpulan data, kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis *Structural Equation Models* (SEM) dengan bantuan *software* Smart PLS.

Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa terhadap pengaruh yang signifikan pada *content marketing* terhadap *customer engagement*, *customer decision*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty*.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Sociolla dalam menjalankan bisnisnya terutama untuk meningkatkan *customer engagement*, *customer decision*, *customer satisfaction*, dan *customer loyalty* dengan memperhatikan *content marketing* Instagramnya.

Kata Kunci: *Content Marketing*, *Customer Decision*, *Customer Engagement*, *Customer Loyalty*, *Customer Satisfaction*, Sociolla