

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Efektivitas Komunikasi Pemasaran Melalui Media Sosial Instagram PT. KB Bank Syariah Menggunakan Metode *Customers Response Index (CRI)***” yang disusun oleh **Angel Sephia Rosadi, NIM 3322212**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya tingkat interaksi (*engagement rate*) pada akun Instagram @kbbanksyariah yang hanya sebesar 0,37%, meskipun memiliki jumlah pengikut yang cukup besar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pemasaran digital yang dilakukan belum sepenuhnya mampu menarik perhatian dan mendorong respons audiens secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas komunikasi pemasaran PT. KB Bank Syariah melalui media sosial Instagram dengan menggunakan metode *Customers Response Index (CRI)*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan jumlah responden sebanyak 100 orang yang merupakan pengikut akun Instagram @kbbanksyariah. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *non-probability sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dan dianalisis menggunakan metode CRI untuk menggambarkan *respons audiens* pada setiap tahapan komunikasi pemasaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pemasaran PT. KB Bank Syariah berada pada kategori “cukup efektif” dengan nilai CRI sebesar 14,08%. Tingkat *Awareness* mencapai 88,5%, *Comprehend* sebesar 92,3%, *Interest* sebesar 71,15%, *Intention* sebesar 67% dan *Action* hanya sebesar 36,15%, sementara *No Action* sebesar 63,85%. Hasil ini menunjukkan bahwa audiens umumnya sudah mengetahui dan memahami informasi yang disampaikan, namun belum terdorong untuk melakukan tindakan nyata. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan strategi komunikasi pemasaran agar konten yang disajikan lebih persuasif dan mampu mendorong *audiens* untuk bertindak.

Kata Kunci: Komunikasi Pemasaran, Instagram, KB Bank Syariah, *Customers Response Index (CRI)*.