

Analisis Customer Engagement pada penggunaan sosial media Twitter : studi pada akun Twitter Pocari Sweat = Analysis Customer Engagement of social media Twitter : account Pocari Sweat

Rifa Rizqi Simponi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330609&lokasi=lokal>

Abstrak

Social media merupakan salah satu media perusahaan untuk melakukan customer relationship. Akan tetapi saat ini sasaran perusahaan tidak hanya berhenti pada customer relationship saja, perusahaan lebih menekankan terjadinya customer engagement sebuah hubungan emosional yang terjalin antara perusahaan dengan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana customer engagement pada akun media sosial twitter Pocari sweat (@PocariID). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sample 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa customer engagement pada akun media sosial twitter Pocari sweat (@PocariID) cukup baik.

<hr>Social media is one of the media that company used to do a customer relationship. But this time company does not stop at the customer relationship only, they emphasizes the occurrence of customer engagement in an emotional relationship that is created between the company and the. The purpose of this research is to determine customer engagement in the Pocari Sweat twitter account (@ PocariID). This research used a quantitative approach with 100 respondents. The results of this research shows that customer engagement on Pocari Sweat twitter account (@ PocariID) is good enough.