

Analisis customer engagement Starbucks coffee company indonesia periode 1 Desember-15 Desember 2012 = Customer engagement analysis of Starbucks coffee company Indonesia period 1 December-15 December 2012

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368962&lokasi=lokal>

Abstrak

[Strategi komunikasi pada media tradisional kini sudah berganti seiring dengan perkembangan teknologi internet yang memungkinkan keterlibatan pelanggan dengan perusahaan secara langsung. Pembinaan hubungan yang baik dengan pelanggan merupakan kunci dari keberhasilan perusahaan untuk menciptakan komunitas pelanggan yang solid di ke depannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan media sosial Twitter dalam Customer Engagement Starbucks Coffee Company Indonesia pada suatu periode tertentu. Dengan menggunakan metode content analysis dari akun Twitter @SbuxIndonesia, tweet dikaji dan dikaitkan dengan teori Customer Engagement menurut Dave Evans serta Model Praktek Humas oleh Grunig. Pada akhir penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Starbucks Indonesia menggunakan media Twitter dengan maksimal sehingga pelanggan berpartisipasi aktif dalam komunikasi dua arah yang diciptakan., Communication strategy in traditional media has been transformed along with the development of internet technology that allows the customer's involvement directly with the company. The relationship building with customer is the key to company's success in creating a solid customer community in the future. This research aims to explore the use of social media, Twitter, in Customer Engagement of Starbucks Coffee Company Indonesia in certain period of time. By using content analysis method from @SbuxIndonesia Twitter account, the tweets are being observed and related to the Customer Engagement's theory by Dave Evans and also Grunig's Public Relations Practice Model. At the end of the research, it is concluded that Starbucks Indonesia has used Twitter optimally so that customers can participate actively in the two-way communication process created by the company.]