

## Customer engagement mal perbelanjaan Pacific Place : studi kasus akun twitter @pacificplace = Customer engagement's Pacific Place shopping mall : case study in twitter account @pacificplace

Arum Eka Larasati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20369001&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kawasan Jakarta telah dipenuhi oleh banyak mal perbelanjaan, hal ini membuat adanya persaingan ketat antara mal satu dengan yang lain dalam menarik pengunjung (customer). Praktisi Public Relations (PR) harus semakin kreatif dalam mencari strategi untuk membentuk dan mencapai Customer Engagement. Dengan pengaruh kemajuan Web 2.0 di era milenium ini penggunaan media sosial seperti Twitter pada mal perbelanjaan Pacific Place menjadi salah satu strategi yang dijalankan untuk mencapai Customer Engagement. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengamati Customer Engagement yang dilakukan mal perbelanjaan Pacific Place kepada customernya melalui akun Twitter @pacificplace selama 15 hari dengan menggunakan tahapan Customer Engagement Dave Evans yakni consumption, curation, creation, dan collaboration untuk mengukurnya. Hasil pengamatan memperlihatkan bahwa Pacific Place telah melakukan keempat tahapan dalam Customer Engagement Dave Evans hingga tahap terakhir yaitu Collaboration.

.....

Jakarta area has been filled with many shopping malls, this makes a tight competition between one another mall in attracting visitors (customers). Practitioners of Public Relations (PR) should be more creative in finding strategies to establish and achieve Customer Engagement. With the advancement of Web 2.0 effect in this millennium the use of social media such as Twitter to the Pacific Place shopping mall to be one of the strategies implemented to achieve Customer Engagement. Thus this study aims to observe the Customer Engagement conducted the Pacific Place shopping mall to its customer through the Twitter account @pacificplace for 15 days by using the stage of Customer Engagement of Dave Evans consumption, curation, creation, until collaboration to measure it. Observations showed that Pacific Place has done all four stages in Customer Engagement of Dave Evans until the last stage which is collaboration.