

Customer engagement dalam instagram (studi akun Jouska_ID) = Customer engagement on instagram (study account Jouska_ID)

Bintoro Anjar Riadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20498814&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Media sosial menjadi ruang publik yang digunakan masyarakat untuk berinteraksi dengan sesamanya. Hal ini yang menjadi peluang bagi para brand untuk bisa berinteraksi dengan masyarakat sekaligus memperkenalkan bisnisnya di dunia digital. Jouska Indonesia menjadi salah satu brand yang menggunakan strategi ini untuk membangun interaksi dan memperkenalkan bisnisnya kepada masyarakat melalui diskusi tentang literasi finansial di media sosial. Interaksi yang baik antara brand dengan customer di media sosial adalah interaksi yang dapat menghasilkan customer engagement. Customer engagement adalah sebuah kondisi dimana terdapat hubungan antara customer dan suatu organisasi yang dapat terlibat dalam sebuah kegiatan dan proses komunikasi yang diinisiasi oleh keduanya. Penelitian ini terdiri dari dua studi, yang pertama melihat strategi yang dilakukan Jouska dalam mendapatkan customer engagement pada akun Instagramnya. Studi kedua mencoba melihat aspek-aspek yang terdapat dalam customer engagement pada konten Instagram Jouska. Penelitian ini adalah penelitian desk review dengan metode analisis isi untuk mengolah temuan data. Temuan dari penelitian ini yaitu, terdapat tujuh strategi yang dapat digunakan dalam meningkatkan customer engagement akun Instagram brand. Temuan lain dari penelitian ini adalah, terdapat lima aspek yang terdapat dalam customer engagement konten Instagram.

<hr>

ABSTRACT

Social media has become a public space that is used by society as a place to interact. This condition became an opportunity for brands to interacting to the society, also introducing their business in the digital world. Jouska Indonesia use this strategy to build interactions and introduces their business to the society through discussions about financial literacy on social media. Interaction between brand and customer can be great when that interaction could produce customer engagement. Customer engagement is a condition when there is a relationship between customer and an organization which both parties can initiate a communication process. This research consists of two studies; the first study tries to see the strategies that Jouska use to gain customer engagement from their Instagram account and second study try to see the customer engagement aspects that occur from Jouska's Instagram content. This is a desk review research that uses content analysis as a method to process the data form observation. From this research several findings have been discovered; first, there are seven strategies that could be used to increase customer engagement of brands Instagram account and second, there are five aspects that occurs from a customer engagement in Instagram content.