

# Analisis praktik customer engagement layanan over-the-top netflix Indonesia di platform media sosial twitter @netflixid = Customer engagement analysis by over-the-top service provider netflix Indonesia on twitter @netflixid social media platform

Iona Savalida Ramadea, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920528906&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memetakan bentuk-bentuk keterlibatan pelanggan (customer engagement) dalam online brand community Netflix Indonesia di platform media sosial Twitter. Studi ini berfokus pada konten yang diunggah oleh akun Twitter @NetflixID dari Maret hingga Mei 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Netflix Indonesia secara konsisten mempromosikan judul-judul tayangan film dan serial yang ada dalam platformnya sebagai strategi untuk meningkatkan customer engagement. Konten dengan kombinasi teks dan foto, teks dan video, serta foto dan video berhasil meraih total interaksi yang signifikan dari pengikut Netflix Indonesia di Twitter. Selain itu, konten yang menggabungkan elemen visual dan teks dinilai lebih berhasil dalam mengajak pengikut untuk berinteraksi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa konten yang menghibur dan memiliki manfaat ekonomi dapat meningkatkan customer engagement.

.....This study aims to analyze and map the forms of customer engagement in the online brand community of Netflix Indonesia on the social media platform Twitter. The study focuses on the content uploaded by the Twitter account @NetflixID from March to May 2023. The findings show that Netflix Indonesia consistently promotes film and series titles available on its platform as a strategy to enhance customer engagement. Content combining text and photos, text and videos, as well as photos and videos, achieved significant total interactions from Netflix Indonesia's Twitter followers. Moreover, content that combines visual and textual elements was deemed more successful in engaging followers. These findings align with previous research indicating that entertaining and economically beneficial content can enhance customer engagement.