

Analisis customer relations PT XL axiata melalui twitter = Pt XL axiata s customer relations analysis through twitter

Paula Lieoni Arnoldina, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20368909&lokasi=lokal>

Abstrak

Sebuah perusahaan atau organisasi memiliki kebutuhan untuk menjaga hubungan dengan pelanggan perusahaannya, termasuk PT. XL Axiata. Hal ini disebabkan oleh strategi bisnis perusahaan tersebut tentunya berhubungan erat dan bergantung pada kebutuhan dan keinginan dari konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana PT. XL Axiata menjalin dan menjaga hubungan dengan para pelanggannya melalui pengembangan manajemen hubungan dengan pelanggan dan juga pendekatan kepada pelanggan. Untuk melihat bagaimana hubungan dengan pelanggan yang dijalankan oleh PT. XL Axiata, penulis akan menggunakan metode penelitian yaitu analisis isi dengan menganalisis salah satu akun twitter PT. XL Axiata, yaitu @XL123. PT XL. Axiata terbukti sangat menjaga hubungannya dengan pelanggan dengan tetap memberikan informasi dan juga tanggapan kepada para pelanggannya yang bertanya berkaitan dengan produk. Kepuasan konsumen menjadi terpenuhi dan loyalitas konsumen dapat dijaga. Hal ini terbukti dari terus meningkatnya pengikut akun twitter @XL123 dan terbentuknya keberlanjutan pelanggan terhadap perusahaan, sebagai hasil dari pelayanan yang baik dari pihak perusahaan.

Company or organization has a need to keep maintaining a good relationship with their customer, included PT. XL Axiata. This is because of company's business strategies is related and depend on customer's needs and wants. The objective of this research is to see how PT. XL Axiata maintain and manage their Customer Relations by develop their Customer Relations Management and Customer Engagement. To see and analyze Customer Relations of PT. XL Axiata, this research will use content analysis as a research method by analyze one of PT. XL Axiata's twitter account, @XL123. According to the twitter, Author sees that PT. XL Axiata is really concern to their Customer Relations by keep giving information and response to their customers who ask question about the product. Customer's satisfaction will be fulfilled and we can keep maintaining the customer's loyalty. It's proven by the increase of @XL123's followers and we got customer sustainability to products in PT. XL Axiata.