Universitas Mercu Buana
Fakultas Imu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Dewi Fitri Harvinda
44211110154

Upaya Customers Engagement Mandarin Oriental Hotel Jakarta Dalam Pengelolaan Citra Melalui Tripadvisor.com

ABSTRAK

Salah satu cara yang bisa dilakukan untuk mengelola citra perusahaan adalah dengan melakukan berbagai aktifitas customers engagement. Penelitian ini ingin mengetahui upaya-upaya customers engagement apa saja yang dilakukan oleh Mandarin Oriental Hotel Jakarta (MOJKT). Serta bagaimana MOJKT mengelola citra mereka melalui situs Tripadvisor.com.

Konsep yang digunakan adalah 3 pilar customer engagement dari Strauss & Frost (2011). Sedangkan konsep citra mengunakan Jefkins (2004). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi kasus. Paradigma penelitian adalah konstruktivis. Data didapatkan melalui wawancara mendalam kepada narasumber terpilih.

Hasil penelitian menunjukkan upaya-upaya customers engagement yang dilakukan yaitu (1) content engagement dengan melakukan perencanaan konten pesan yang mereka berikan kepada customer; (2) media engagement dengan pemilihan media sebagai saluran distribusi informasi konten-konten engagement yang mampu meningkatkan efektifitas pengaruh konten; (3) engagement marketing activities dengan melakukan kegiatan yang mampu menciptakan asosiasi dibenak publik, salah satunya adalah pengelolaan pada Tripadvisor.

Pengelolaan citra MOJKT melalui Tripadvisor.com dilakukan dengan beberapa cara yaitu : (1) mengapresiasi positif segala bentuk penilaian dan komentar dari customers; (2) hanya level manager departement atau yang lebih tinggi yang berhak memberikan respon resmi dari MOJKT (3) melakukan follow- up kepada customers yang bersangkutan; (4) memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap penilaian dan komentar di Tripadvisor.

Kata kunci : customers engagement, citra, mandari oriental hotel jakarta

https://lib.mercubuana.ac.id/