

**ANALISIS DIMENSI MEDIA SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN
CUSTOMER ENGAGEMENT PADA PT DUA EMPAT TUJUH
YOGYAKARTA**

Nofriyansyah

Abstrak

PT Dua Empat Tujuh merupakan perusahaan terintegrasi dengan ICT (*Information Communication Technology*) yang didirikan pada tahun 2000. Perusahaan ini bergerak di bidang *technical consultant, outsource solution, operational support provider, dan business partner*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Analisis Dimensi Media Sosial untuk Meningkatkan *Customer Engagement* di PT Dua Empat Tujuh. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan langkah uji validitas, uji reabilitas, uji *arithmetic mean*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 147 responden yang merupakan subscriber youtube Solusi247 . instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang menggunakan skala likert. Hasil dari uji *arithmetic mean* menunjukkan bahwa informasi yang diunggah belum lengkap dan mendalam, informasi belum sesuai dengan kebutuhan dan keinginan *subscriber*, belum terjalin komunikasi dua arah antara youtube Solusi247 dengan *subscriber*, konten diunggah youtube Solusi247 kurang menarik perhatian, informasi tidak interaktif dalam bentuk video, dan berita atau pesan yang disampaikan youtube Solusi247 bersifat tidak terkini/*up to date*.

Kata Kunci : *Dimensi Media Sosia*

 26/12 '22

***DIMENSIONAL ANALYSIS OF SOCIAL MEDIA TO IMPROVE
CUSTOMER ENGAGEMENT AT PT DUA EMPAT TUJUH YOGYAKARTA***

Nofriyansyah

Abstract

PT Dua Empat Tujuh is an integrated company with ICT (Information Communication Technology) which was founded in 2000. This company operates in the field of technical consultants, outsource solutions, operational support providers, and business partners. This study aims to find out how social media dimension analysis improves customer engagement at PT Dua Empat Tujuh. The method used in this study is a quantitative method with validity test steps, reliability tests, arithmetic mean tests. The sample in this study amounted to 147 respondents who are YouTube subscribers on Solusi247. The data collection instrument used a questionnaire using a Likert scale. The results of the arithmetic mean test show that the information uploaded is not complete and in-depth, the information does not match the needs and wants of subscribers, two-way communication has not been established between YouTube Solusi247 and subscribers, content uploaded to YouTube Solusi247 is less attention-grabbing, information is not interactive in video form, and the news or messages conveyed by Youtube Solution247 are not current/up to date.

Keyword : Social Media Dimensions