

# **TINJAUAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA BCA MOBILE**

Oleh:

Raia Dwi Aprilia Putri

## **ABSTRAK**

Abstrak ini mengkaji tinjauan tentang *customer engagement* (keterlibatan pelanggan) dalam konteks aplikasi BCA Mobile. *Customer engagement* merupakan konsep penting dalam strategi pemasaran dan pengembangan produk digital, yang menekankan interaksi aktif antara perusahaan dan pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang yang bermakna. Studi ini mengidentifikasi berbagai strategi yang digunakan oleh BCA Mobile untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan melalui aplikasinya, seperti penyediaan konten informatif, fitur interaktif, dan pelayanan pelanggan yang responsif. Analisis juga mencakup penggunaan feedback dari pelanggan yaitu tingkat antusiasme, interaksi, perhatian, penyerapan dan identifikasi untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan nasabah. Melalui pendekatan ini, BCA Mobile berupaya membangun loyalitas pelanggan dan memperkuat posisinya dalam industri perbankan digital.

**Kata Kunci: Keterlibatan Pelanggan, BCA Mobile, Kepuasan Pelanggan**

# ***REVIEW OF CUSTOMER ENGAGEMENT ON BCA MOBILE***

By:

Raia Dwi Aprilia Putri

## ***ABSTRACT***

*This abstract examines a review of customer engagement in the context of the BCA Mobile application. Customer engagement is an important concept in marketing strategy and digital product development, which emphasizes active interaction between companies and customers to build meaningful long-term relationships. This study identifies various strategies used by BCA Mobile to increase customer engagement through its app, such as providing informative content, interactive features, and responsive customer service. The analysis also includes the use of customer feedback on levels of enthusiasm, interaction, attention, absorption and identification to continuously improve user experience and customer satisfaction. Through this approach, BCA Mobile seeks to build customer loyalty and strengthen its position in the digital banking industry.*

***Keywords: Customer Engagement, BCA Mobile, Customer Satisfaction***

