

## Abstrak

Pada penelitian ini akan terfokuskan pada eksplorasi dari konsep model pengalaman pelanggan festival terhadap acara MICE yang terdiri dari 3 lingkup yang mencakupinya, yaitu desain acara, lingkup sosial, dan lingkup digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa kerangka konsep customer experience dari Fernandes dan Krolkowska (2021) yang digunakan pada acara Festival, ternyata juga muncul di acara MICE. Hal ini menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian dengan mengeksplorasi model kerangka konsep pengalaman pelanggan terhadap acara MICE dan bagaimana hubungan timbal balik dapat terjadi dari pengalaman pelanggan yang ada pada acara MICE yang dipilih, XL National Coordination Meeting 2023, terhadap 2 sudut pandang, yaitu pihak dari XL dan pelanggan internal. Dengan penelitian ini, berharap dapat memberikan manfaat bagi setiap individu ataupun kelompok yang memiliki bisnis di industri acara dan pemasaran.

**Kata Kunci** : Pengalaman pelanggan, Pengalaman MICE, acara MICE, Desain acara, Lingkungan sosial, Lingkungan digital

## Abstract

*This research will focus on exploring the concept of a festival customer experience model for MICE events which consists of 3 scopes that cover it, namely event design, social sphere and digital sphere. This research shows that the customer experience concept framework from Fernandes and Krolikowska (2021) which is used at Festival events, also appears at MICE events. This is the background for researchers to conduct research by exploring the conceptual framework model of customer experience at MICE events and how reciprocal relationships can occur from customer experiences at the selected MICE event, XL National Coordination Meeting 2023, from 2 points of view, namely the parties from XL and internal customers. With this research, we hope to provide benefits to every individual or group who has a business in the events and marketing industry.*

**Keywords:** *Customer experience, MICE experience, MICE event, Event design, Social environment, Digital environment*