

ABSTRAK

Judul : Analisis Strategi Digital Marketing Central Restoran Tomang
Dalam Meningkatkan *Customer Engagement*

Nama : Imelda Gulo

Program Studi : Hubungan Masyarakat

Strategi digital marketing telah menjadi inti dari upaya bisnis dalam berinteraksi dan terhubung dengan pelanggan secara efektif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi digital marketing oleh Central Restoran Tomang untuk upaya meningkatkan *customer engagement*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma konstruktivis menggunakan kajian studi kasus. Penelitian ini melibatkan akumulasi data melalui pengamatan, wawancara, serta dokumentasi, serta mengumpulkan beberapa literatur, kepustakaan dan buku. Dengan menggunakan strategi *customer bonding*, *empathy*, *reciprocity* dan *trust* dalam menciptakan pengalaman digital yang positif, kesadaran Central Restoran Tomang terhadap kebutuhan customer, respon yang cepat terhadap umpan balik, dan transparansi dalam komunikasi telah membantu Central Restoran Tomang dalam meningkatkan *customer engagement*. Keberhasilan Central Restoran Tomang dalam memanfaatkan konten yang relevan, interaksi yang aktif, dan penawaran eksklusif serta program loyalitas juga menjadi faktor dalam meningkatkan *customer engagement*.

Kata Kunci: Digital Marketing, *Customer Engagement*, Customer Relationship

ABSTRACT

Title : Analysis Of Central Digital Marketing Strategy Of
Tomang Restaurant To Improving *Customer Engagement*

Name : Imelda Gulo

Study Program : Public Relations

Digital marketing strategies have become the core of business efforts in interacting and connecting with customers effectively. The purpose of this study to determine the digital marketing strategy by Central Tomang restaurant to increase customer engagement. This research uses qualitative method with constructivist paradigm with Case Study. This research involves the accumulation of data through observation, interviews, and documentation, as well as collecting some literature, libraries and books. By using customer bonding, empathy, reciprocity and trust strategies in creating a positive digital experience, Central Restoran Tomang's awareness of customer needs, quick response to feedback, and transparency in communication have helped Central Restoran Tomang increase customer engagement. The success of Central Restoran Tomang in utilizing relevant content, active interactions, and exclusive offers and loyalty programs are also factors in increasing customer engagement.

Keywords: Digital Marketing, Customer Engagement, Customer Relationship