

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian yang Relevan Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teoritis.....	10
2.2.1 Customer Relationship Marketing (CRM).....	10
2.3 Landasan Konseptual .....	12
2.3.1 Public Relations .....	12
2.3.2 Fungsi Public Relation.....	14
2.3.3 Tujuan Public Relations .....	14
2.4 Strategi.....	15
2.5 Digital Marketing .....	16
2.6 <i>Customer Engagement</i> .....	18

2.7 Kerangka pemikiran .....	20
BAB III .....	22
METODE PENELITIAN .....	22
3.1 Metode Penelitian .....	22
3.2 Paradigma Penelitian .....	22
3.3 Desain Penelitian .....	23
3.4 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	24
3.5 Subjek dan Objek Penelitian .....	24
3.5.1 Subjek Penelitian .....	24
3.5.2 Objek Penelitian.....	24
3.6 Sumber Data .....	25
3.6.1 Key Informan .....	25
3.6.2 Informan.....	26
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.7.1 Penelitian Kepustakaan.....	26
3.7.2 Penelitian lapangan .....	26
3.8 Keabsahan Data .....	27
3.9 Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV .....	30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Central Restoran Tomang .....	30
4.1.1 Profil Central Restoran Tomang .....	30
4.1.2 Profil Key Informan.....	31
4.1.3 Profil Informan .....	31
4.2 Perumusan Strategi Digital Marketing Central Restoran Tomang .....	31
4.3 Strategi Customer Bonding .....	32
4.4 Strategi <i>Empathy</i> .....	34
4.5 Strategi <i>Reciprocity</i> .....	35
4.6 Strategi <i>Trust</i> .....	38
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	42
BAB V.....	45
PENUTUP.....	45

5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN.....	53

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	21
Tabel 3. 1 Tipe-tipe Dasar Desain Studi Kasus.....	23
Tabel 3. 2 Teori Analisis Miles & Huberman.....	29

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Logo Central Restoran Tomang .....	30
Gambar 4.2 Tampak luar & dalam Central Restoran Tomang .....	30
Gambar 4.3 Karyawan menyambut tamu dengan ramah dan sopan .....	33
Gambar 4.4 Pelayanan customer via online .....	34
Gambar 4. 5 Responsif terhadap tamu yang complein .....	35
Gambar 4.6 Voucher & menu chinese new year .....	36
Gambar 4.7 Promo & pemberian diskon kepada pelanggan.....	37
Gambar 4. 8 Terhubung dengan customer dan pelanggan via email marketing & dengan membuka kolom komentar Instagram .....	38
Gambar 4. 9 Konten berkualitas dan testimoni yang di highlighti.....	40
Gambar 4. 10 Selalu menjaga kebersihan dalam melayani customer .....	41
Gambar 4. 11 Grafik Kenaikan Customer Engagement.....	44