



**PENGEMBANGAN *SOCIAL ENGAGEMENT* HOTEL  
BOROBUDUR JAKARTA MELALUI KEGIATAN  
*MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM SITUS  
TRIPADVISOR TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN**

**TESIS**

**EVAZUL FITRIANI UMAMITI  
55214120033**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2017**



**PENGEMBANGAN *SOCIAL ENGAGEMENT HOTEL*  
BOROBUDUR JAKARTA MELALUI KEGIATAN  
*MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM SITUS*  
TRIPADVISOR TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

**EVAZUL FITRIANI UMAMITI  
55214120033**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2017**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : Evazul Fitriani Umamiti  
NIM : 55214120033  
Jenjang Pendidikan : S2/ Pascasarjana Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Corporate & Marketing Communication*  
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengembangan *Social Engagement Hotel Borobudur*  
Jakarta melalui kegiatan *Marketing Public Relations*  
dalam situs Tripadvisor terhadap Loyalitas  
Pelanggan

Jakarta, 03 Desember 2022

✓ Dosen Pembimbing

(Dr. Inge Hutagalung, M.Si)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : Pengembangan *Social Engagement* Hotel Borobudur Jakarta melalui kegiatan *Marketing Public Relations* dalam situs Tripadvisor terhadap Loyalitas Pelanggan

Nama : Evazul Fitriani Umamiti

NIM : 55214120033

Jenjang Pendidikan : S2/Pascasarjana

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate & Marketing Communication*

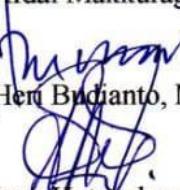
Tanggal : 03 Desember 2022

Jakarta, 03 Desember 2022  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)
2. Penguji Ahli :  
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)
3. Pembimbing :  
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)

  
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)

  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)

  
(Dr. Inge Mutagalung, M.Si)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : Pengembangan *Social Engagement Hotel Borobudur Jakarta*  
melalui kegiatan *Marketing Public Relations* dalam situs  
*Tripadvisor* terhadap Loyalitas Pelanggan

Nama : Evazul Fitriani Umamiti

NIM : 55214120033

Jenjang Pendidikan : S2/Pascasarjana

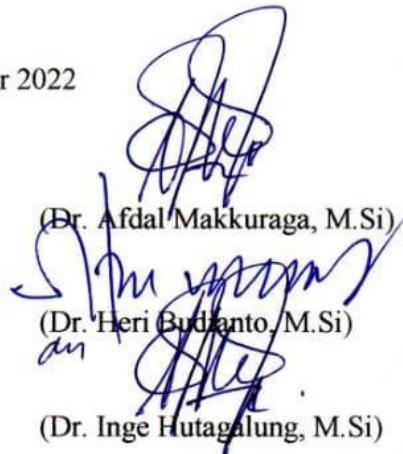
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate & Marketing Communication*

Tanggal : 03 Desember 2022

Jakarta, 03 Desember 2022  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)
2. Penguji Ahli :  
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)
3. Pembimbing :  
(Nama Lengkap & Gelar Dosen)



(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)  
(Dr. Inge Hutagalung, M.Si)



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama Lengkap : Evazul Fitriani Umamiti  
NIM : 55214120033  
Jenjang Pendidikan : S2/ Pascasarjana  
Konsentrasi : Ilmu Komunikasi  
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengembangan *Social Engagement* Hotel Borobudur Jakarta melalui kegiatan *Marketing Public Relations* dalam situs Tripadvisor terhadap Loyalitas Pelanggan

Jakarta, 03 Desember 2022

*an* Dosen Pembimbing

(Dr. Inge Hutagalung, M.Si)

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi

(Dr. Heri Budianto, M.Si)

## **PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK***

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Evazul Fitriani Umamiti

NIM : 55214120033

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Pengembangan *Social Engagement* Hotel Borobudur Jakarta melalui kegiatan *Marketing Public Relations* dalam situs TripAdvisr terhadap Loyalita Pelanggan”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 07 Desember 2022, didapatkan nilai persentase sebesar 22%

Jakarta, 07 Desember 2022  
Administrator Turnitin



**Sukadi, SE., MM**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengembangan *Social Engagement* Hotel Borobudur Jakarta melalui kegiatan *Marketing Public Relations* dalam situs Tripadvisor terhadap Loyalitas Pelanggan  
Nama : Evazul Fitriani Umamiti  
N I M : 55214120033  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tanggal : 03 Desember 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 03 Desember 2022



(Evazul Fitriani Umamiti)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengembangan *Social Engagement* Hotel Borobudur Jakarta melalui kegiatan *Marketing Public Relations* dalam situs TripAdvisor terhadap Loyalitas Pelanggan.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi *Corporate & Marketing Communication* di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana pengembangan *Social Engagement* Hotel Borobudur Jakarta melalui kegiatan *Marketing Public Relations*.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan & bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung & tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Dosen pembimbing Dr.Inge Hutagalung,M.Si yang membimbing penulis dalam penyelesaian penulisan Tesis ini. Tak lupa penulis berterima kasih kepada seluruh Jajaran kampus, Ketua Prodi Bapak. Dr. Heri Budianto, M.Si, SekProdi Bapak Dr.Afdhal Makkuraga, M.Si, Dosen & Staff Administrasi Prodi Magister Ilmu Komunikasi, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati d bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsi dalam penelitian berikutnya.

Jakarta, Desember 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS .....	v
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	vi
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	vii
PERNYATAAN.....	viii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	6
1.3. Fokus Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8

### BAB II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Terdahulu .....	9
2.2. <i>Marketing Public Relation</i> .....	22
2.2.1. Fungsi <i>Marketing Public Relation</i> .....	23
2.2.2. Media <i>Public Relation</i> dalam <i>Marketing Public Relation</i> .....	26
2.2.3. Pola Komunikasi <i>Marketing Public Relation</i> .....	27
2.3. <i>Social Media</i> .....	31
2.3.1. Karakteristik <i>Social Media</i> .....	32
2.3.2. Kategori dan Tipe <i>Social Media</i> .....	33
2.4. TripAdvisor .....	37
2.5. <i>Customer Engagement</i> melalui media sosial.....	39
2.6. <i>Customer Loyalty</i> .....	42
2.6.1. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	44
2.6.2. Tahapan Perkembangan <i>Customer Loyalty</i> .....	45
2.6.3. Dimensi <i>Customer Loyalty</i> .....	46
2.7. Kerangka Pemikiran .....	46

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1.	Objek Penelitian .....	48
3.2.	Paradigma Penelitian .....	48
3.3.	Metode Penelitian .....	49
3.4.	Informan Penelitian .....	49
3.5.	Sumber Data dan Jenis Data.....	49
3.6.	Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.7.	Metode Analisis Data .....	51
3.8	Metode Keabsahan Data.....	52

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.2.	Hasil Penelitian.....	54
4.3.	Pembahasan .....	55
4.3.1.	Latar Belakang diselenggarakan kegiatan <i>Marketing Public Relations</i> .....	56
4.3.2.	Tujuan <i>Marketing Public Relations</i> Hotel Borobudur Jakarta .....	56
4.3.3.	Proses <i>Social Engagement</i> dalam situs TripAdvisor .....	57
4.3.4.	Kendala yang dihadapi dalam menjalankan situs TripAdvisor Hotel Borobudur Jakarta .....	59
4.3.5.	Evaluasi Pengembangan <i>Social Engagement</i> Hotel Borobudur Jakarta.....	59
4.3.6.	Pengembangan <i>Social Engagement</i> melalui Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i> Hotel Borobudur Jakarta.....	60

### **BAB V. PENUTUP**

5.1.	Kesimpulan .....	66
5.2.	Saran.....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
-----------------------------	----

### **LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Kajian Terdahulu.....	17
Tabel 2.2. Area Kolaborasi <i>Marketing Public Relations</i> .....	26

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Segitiga Emas <i>Marketing Public Relations</i> .....	23
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran.1 Tanya Jawab pada Situs TripAdvisor.....	71
Lampiran.2 Review Tamu.....	72
Lampiran.3 <i>Homepage</i> TripAdvisor Hotel Borobudur Jakarta.....	73
Lampiran 4 Guest Form .....	74