



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**IMPLEMENTASI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM  
UPAYA MEMPERTAHANKAN *BRAND IMAGE***  
(Studi Kasus Pada *Online Shop* 102BESNEAKERS Periode 2023)



**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Magister (S-2) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh:  
**DADAN SUGIAR**  
55221110017

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Dadan Sugiari  
NIM : 55221110017  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Konsentrasi : Komunikasi Korporate dan Pemasaran  
Judul Karya Akhir/Tesis : IMPLEMENTASI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN *BRAND IMAGE* (STUDI KASUS PADA *ONLINE SHOP 102BESNEAKERS* PERIODE 2023)

Jakarta, 28 Agustus 2024

UNIVERSITAS  
Dosen Pembimbing  
MERCU BUANA



(Dr. Nurhayani Saragih, M.Si.)

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

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : IMPLEMENTASI *MARKETING PUBLIC RELATIONS*  
DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN *BRAND IMAGE*  
(STUDI KASUS PADA *ONLINE SHOP 102BESNEAKERS*  
PERIODE 2023)

Nama : Dadan sugiar  
NIM : 55221110017  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Komunikasi Korporate dan Pemasaran  
Tanggal : 28 Agustus 2024

Jakarta, 28 Agustus 2024

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si. (.....)
2. Penguji Ahli :  
Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si. (.....)
3. Pembimbing :  
Dr. Nurhayani Saragih, M.Si. (.....)



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

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

Judul : IMPLEMENTASI *MARKETING PUBLIC RELATIONS*  
DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN *BRAND IMAGE*  
(STUDI KASUS PADA *ONLINE SHOP 102BESNEAKERS*  
PERIODE 2023)

Nama : Dadan Sugiar

NIM : 55221110017

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Komunikasi Korporat dan Pemasaran

Tanggal : 28 Agustus 2024

UNIVERSITAS  
Jakarta, 28 Agustus 2024  
MERCU BUANA  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si.
2. Penguji Ahli :  
Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si.
3. Pembimbing :  
Dr. Nurhayani Saragih, M.Si.

(.....)

(.....)

(.....)

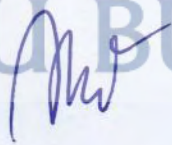
LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Dadan Sugiar  
NIM : 55221110017  
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)  
Kosentrasi : Komunikasi Korporat dan Pemasaran  
Judul Karya Akhir/Tesis : IMPLEMENTASI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN *BRAND IMAGE* (STUDI KASUS PADA *ONLINE SHOP 102BESNEAKERS* PERIODE 2023)

Jakarta, 28 Agustus 2024

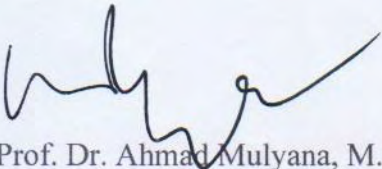
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



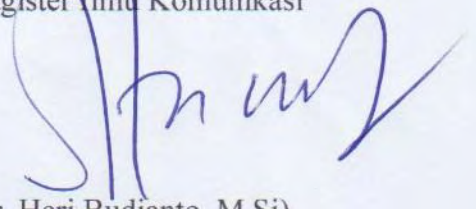
(Dr. Nurhayani Saragih, M.Si)

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, 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 : Dadan Sugiar  
NIM : 55221110017  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “ **IMPLEMENTASI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN BRAND IMAGE** (Studi Kasus Pada *Online Shop* 102BESNEAKERS Periode 2023), telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 13 Agustus 2024, didapatkan nilai persentase sebesar 28%

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 13 Agustus 2024  
Administrator Turnitin



**Aulia Rahman, S.Ikom**



## PERNYATAAN

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

Judul : IMPLEMENTASI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM UPAYA  
MEMPERTAHANKAN *BRAND IMAGE* (STUDI KASUS PADA  
*ONLINE SHOP* 102BESNEAKERS PERIODE 2023)  
Nama : Dadan Sugiar  
N I M : 55221110017  
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi  
Tanggal : 28 Agustus 2024

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, 28 Agustus 2024  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



(Dadan Sugiar)

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan tesis.

Tesis yang berjudul *Implementasi Marketing Public Relations Dalam Upaya Mempertahankan Brand Image (Studi Kasus Pada Online Shop 102BESNEAKERS Periode 2023)* ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penyusunan tesis ini pun tidak terlepas dari sumbangsih bantuan baik secara materil maupun moril beberapa pihak. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nurhayani Saragih, M.Si., sebagai dosen pembimbing tesis.
2. Ibu Dr. Leila Mona Ganiem, M.Si., sebagai dosen penelaah tesis.
3. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si., sebagai Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.



6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan dan wawasan kepada saya selama ini.
7. Tata Usaha Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah berperan besar dalam segala proses administrasi.
8. Ayahanda H. Tarsono dan Ibunda Hj. Yati selaku orang tua yang sudah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti.
9. Saudara Surya Adi Tama selaku pemilik dari 102BESNEAKERS yang telah mengizinkan peneliti untuk menjadikan kegiatan usahanya sebagai Objek Penelitian.
10. Informan-informan baik pihak internal maupun eksternal dari 102BESNEAKERS yang telah bersedia diwawancarai oleh peneliti sehingga membantu peneliti dalam proses pengumpulan data dengan baik dan lancar.
11. Rekan seperjuangan dari Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta angkatan 2021 yang telah membantu peneliti selama perkuliahan sedari awal sampai menjelang kelulusan.
12. Semua pihak yang turut memberikan bantuan dalam menyelesaikan tesis ini dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf tidak dapat menyebutkan satu persatu.

Demikian tesis yang sempurna dengan segala kekurangannya ini dibuat, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang peneliti miliki. Peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak agar tesis ini menjadi lebih baik. Semoga dapat memberikan manfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi para pembaca.



Jakarta, 28 Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dadan Sugiar', is written over a faint, light-colored rectangular stamp or watermark.

Dadan Sugiar

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Kerangka Teoritis .....	22
2.2.1 Komunikasi Pemasaran .....	22



2.2.2 Marketing public relations.....	31
2.2.3 Citra Merk (Brand Image).....	36
2.2.4 E-commerce.....	39
2.2.5 Analisis SWOT.....	42
2.3. Kerangka Berpikir.....	46
BAB III .....	48
METODOLOGI PENELITIAN.....	48
3.1. Tipe Penelitian.....	48
3.2. Metode Penelitian.....	48
3.3. Subyek Penelitian.....	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.4.1. Data Primer.....	54
3.4.2. Data Skunder.....	54
3.5. Definisi Konsep dan Fokus Penelitian.....	54
3.5.1. Definisi Konsep.....	54
3.5.2. Fokus Penelitian.....	56
3.6. Teknik Analisa Data.....	56
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58
BAB IV .....	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	61
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.2. Hasil Penelitian.....	63
4.2.1. Strategi Marketing Dalam Mempertahankan Brand Image.....	65
4.3. Pembahasan.....	100
BAB V.....	111
PENUTUP.....	111
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Saran.....	112

5.2.1. Saran Akademis.....	113
5.2.2. Saran Praktis.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	118



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Matriks Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1. Data Informan Penelitian .....	51
Tabel 4.1. Analisi SWOT 102besneakers .....	64
Tabel 4.2. <i>Implementasi Marketing public relations (MPR)</i> .....	94





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tampilan dan Rating 102besneakers Pada Platform Shopee dan Tokopedia .....	4
Gambar 1.2. Perbandingan Harga Jual Sepatu .....	6
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran .....	46
Gambar 3.1. Bagan Alur Analisis Data Miles dan Huberman .....	57
Gambar 4.1. Logo 102Besneakers .....	60
Gambar 4.2. Analisis S.W.O.T .....	65
Gambar 4.3. Katalog Shopee dan Tokopedia 102Besneakers.....	69
Gambar 4.4. <i>Flash Sale</i> Tokopedia.....	72
Gambar 4.5. Diskon Shopee.....	73
Gambar 4.6. Pesan Garansi Uang Kembali 10 X Lipat .....	77
Gambar 4.7. Langkah Kerja <i>Pull</i> Strategi .....	78
Gambar 4.8. <i>Event Car Free Day</i> (CFD) 102Besneakers .....	81
Gambar 4.9. Rating Pelanggan .....	83
Gambar 4.10. Langkah Kerja <i>Push</i> Strategi .....	86
Gambar 4.11. Langkah Kerja <i>Pass</i> Strategi .....	94
Gambar 4.12. Nominal Penjualan 102besneakers Tahun 2023 .....	98
Gambar 4.12. Kuantitas Penjualan 102besneakers Tahun 2023 .....	9