

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xiii
Abstrak	xiv
Abstract	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kerangka Teori.....	6
1.5.1 Teori Sistem	6
1.5.2 Konsep Strategi <i>Public Relations</i>	9
1.5.3 Citra Perusahaan.....	13
BAB 2 Tinjauan Pustaka	16
2.1 <i>Public Relations</i>	16
2.1.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	16
2.1.2 Konsep <i>Public Relations</i>	17
2.1.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	19
2.1.4 Fungsi <i>Public Relations</i>	20
2.1.5 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	21
2.1.6 Ciri-ciri Aktivitas <i>Public Relations</i>	22
2.2 Citra.....	24

2.2.1 Pengertian Citra.....	24
2.2.2 Jenis Citra.....	25
2.2.3 Proses Pembentukan Citra.....	26
2.3 Komunikasi Organisasi	29
2.4 Strategi	31
2.4.1 Pengertian Strategi	31
2.4.2 Empat Proses Strategi <i>Public Relations</i>	32
2.4.3 Strategi <i>Public Relations</i>	33
2.5 Peneliti Terdahulu	35
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Subjek Penelitian.....	39
3.3 Lokasi Penelitian.....	39
3.4 Sumber Data.....	39
3.4.1 Data Primer	40
3.4.2 Data Sekunder	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5.1 Wawancara.....	40
3.5.1.1 Publik Internal.....	40
3.5.1.2 Publik Eksternal	41
3.5.2 Observasi.....	41
3.5.3 Dokumentasi	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	42
3.7 Uji Validitas	43
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Jogjakarta Plaza Hotel	45
4.1.1 Sejarah Jogjakarta Plaza Hotel.....	45
4.1.2 Profil Jogjakarta Plaza Hotel.....	48
4.1.3 Visi Misi Tagline Jogjakarta Plaza Hotel.....	49
4.1.4 Logo dan Gedung Jogjakarta Plaza Hotel.....	50
4.1.5 Struktur Organisasi Jogjakarta Plaza Hotel	51

4.1.6 Profil <i>Public Relations</i> Jogjakarta Plaza Hotel	55
4.1.7 Tugas <i>Public Relations</i> Jogjakarta Plaza Hotel	55
4.1.8 Fungsi <i>Public Relations</i> Jogjakarta Plaza Hotel	58
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Strategi Pelayanan	60
4.2.2 Strategi Pendekatan Operasional.....	62
4.2.3 Strategi Pendekatan Edukatif	65
4.2.4 Strategi Tanggung Jawab Sosial	72
4.2.5 Strategi Membina Hubungan Harmonis.....	77
4.2.6 Strategi Publikasi	81
4.2.7 Strategi Promo.....	83
4.2.8 Strategi Media Relations	84
4.3 Pembahasan.....	86
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Simpulan	94
5.3 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN