

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Kerangka Teori dan Konsep.....	10
1.5.1 Teori <i>Relationship Management</i>	10
1.5.2 Konsep <i>Media Relations</i>	13
1.5.3 Citra Perusahaan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Pengertian Public Relations.....	17
2.2 Peran dan Ruang Lingkup Tugas Public Relations.....	19
2.3 Publik Eksternal dalam Public Relations.....	22
2.4 Konsep Media Relations.....	26

2.5	Model Hubungan <i>Public Relations</i> dan Media Massa.....	29
2.6	Prinsip Umum <i>Media Relations</i>	33
2.7	Kegiatan <i>Media Relations</i>	34
2.8	Citra Perusahaan.....	37
2.9	Penelitian Terdahulu.....	41
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1	Jenis Penelitian.....	45
3.2	Lokasi Penelitian.....	46
3.3	Objek Penelitian.....	47
3.4	Sumber Data.....	47
3.4.1	Data Primer.....	47
3.4.2	Data Sekunder.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.1	Wawancara.....	48
3.5.2	Observasi.....	50
3.5.3	Dokumentasi.....	52
3.6	Teknik Analisa Data.....	53
3.6.1	Reduksi Data.....	53
3.6.2	Penyajian Data.....	53
3.6.3	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data.....	54
3.7	Uji Validitas Data.....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1	Deskripsi Umum Hotel Crystal Lotus Yogyakarta.....	57
4.1.1	Sejarah Hotel Crystal Lotus.....	57
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	57
4.1.3	Logo Hotel Crystal Lotus.....	58
4.1.4	Lokasi Perusahaan.....	59
4.1.5	Fasilitas Hotel Crystal Lotus.....	60
4.1.6	Struktur Organisasi Hotel Crystal Lotus.....	65
4.1.7	Divisi <i>Public Relations</i> Hotel Crystal Lotus.....	66

4.2	Hasil Penelitian.....	68
4.2.1	Strategi <i>Media Relations</i> Hotel Crystal Lotus Yogyakarta.....	68
4.2.2	Kegiatan <i>Media Relations</i>	76
4.2.3	Citra Hotel Crystal Lotus bagi Konsumen Perusahaan.....	86
4.2.4	Hambatan dalam Menjalankan Strategi <i>Media Relations</i>	94
4.3	Pembahasan.....	95
BAB V	PENUTUP.....	114
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1	Data Informan Penelitian.....	49
Tabel 4.1	<i>Room Type</i> di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta.....	60
Tabel 4.2	Jenis <i>venue meeting room</i> di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta.....	61
Tabel 4.3	Laporan Kerjasama dengan Media Massa.....	70
Tabel 4.4	Kliping Publikasi September 2016 - Februari 2017.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Arus Komunikasi dalam <i>Media Relations</i>	14
Gambar 2.1	Arus Komunikasi dalam <i>Media Relations</i>	28
Gambar 2.2	Model <i>Imbalanced Komentalisme Relationship</i>	30
Gambar 2.3	Model <i>Harmonious Mutualisme Relationship</i>	32
Gambar 3.1	Triangulasi Sumber.....	56
Gambar 4.1	Logo Perusahaan.....	58
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Hotel Crystal Lotus Yogyakarta.....	65
Gambar 4.3	Struktur Department <i>Sales and Marketing</i>	66
Gambar 4.4	Fasilitas Media dalam spot <i>Media Corner</i>	76
Gambar 4.5	Kegiatan <i>media visit</i>	78
Gambar 4.6	Kegiatan bersama dengan media.....	81
Gambar 4.7	Draft <i>Press Release</i>	83
Gambar 4.8	Kegiatan <i>radio talkshow</i>	85
Gambar 4.9	Kegiatan Wawancara Pers.....	86
Gambar 4.10	Alur Pembahasan.....	110