

STRATEGI KOMUNIKASI MEDIA RELATIONS QUEST
HOTEL SURABAYA by ASTON DALAM MENINGKATKAN
CITRA POSITIF

(Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Media Relations Quest Hotel
Surabaya by Aston dalam meningkatkan Citra Positif)

SKRIPSI



Oleh :

BENATI ARDILARAS

NPM. 1043010143

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

SURABAYA

2017


**STRATEGI KOMUNIKASI MEDIA RELATIONS QUEST HOTEL
SURABAYA by ASTON DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF**
(Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Media Relations Quest Hotel Surabaya by
Aston dalam meningkatkan Citra Positif)

Oleh:

Benati Ardilaras
NPM. 1043010143

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 31 Juli 2017


PEMBIMBING UTAMA


Juwito, S.Sos, MSi
NPT. 3 6704 95 00361

TIM PENGUJI


Drs. Saifuddin Zuhri, M.Si
NPT. 3 7006 94 00351


Dra. Dyva Claretai, M.Si
NPT. 3 6601 94 00251


Juwito, S.Sos, MSi
NPT. 3 6704 95 00361

Mengetahui,

DEKAN


Dr. Lukman Arif, MSi
NIP. 196411021994031001

**STRATEGI KOMUNIKASI MEDIA RELATIONS QUEST HOTEL
SURABAYA *by* ASTON DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF**
(Deskriptif Kualitatif Strategi Komunikasi Media Relations Quest Hotel

Surabaya *by* Aston dalam Meningkatkan Citra Positif)


Oleh:

Benati Ardilaras
NPM. 1043010143

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,


Pembimbing Utama


Juwito, S.Sos, M.Si
NPT. 3 6704 95 00361

Mengetahui,

DEKAN




Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada penulis sehingga Skripsi dengan judul “STRATEGI KOMUNIKASI MEDIA RELATIONS QUEST HOTEL SURABAYA by ASTON DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Juwito, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. DR. IR. Teguh Soedarto, MP , selaku Rektor UPN “Veteran” Jatim
2. Dr. Lukman Arif, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN “Veteran” Jatim
3. DR. Catur Suratnoadji, M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jatim
4. Bapak Juwito, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu mengingatkan dan merevisi. Terimakasih atas segala kontribusi terkait penyusunan Skripsi ini
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi maupun Staf Karyawan FISIP UPN “Veteran” Jatim, khususnya Dosen yang merelakan waktunya untuk sharing dan berbagi ilmunya dengan saya
6. Keluarga saya Almarhum Bapak sebagai insprasi saya, Ibu yang selalu mengingatkan sebagai wanita mandiri, Mbak Dina yang telah support saya untuk menyelesaikan skripsi dan untuk mbak Mita skripsi ini saya persembahkan, Suami saya yang rela menjaga Mekka selama saya menyelesaikan skripsi dan Putra saya Galendra Satya Mekka.

7. Sahabat – Sahabatku HIMALAY Mbak Yaya, Nobie UY, Lelong, Kharmin, Mae, Anyu dan Epoy yang tak hanya mensupport namun membantu secara total untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Quest Hotel Surabaya Team, Mas Amin (FOM), Team FO ku yang selalu menyayangiku dan Mas Rendy selaku Public Relations Officer dan Assistant Sales Manager
9. Serta masih banyak pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang sudah mengisi dan mewarnai hari-hari saya, terimakasih atas bantuannya.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan Skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis khususnya.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Alasan Pemilihan Judul	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Tujuan	8
1.4.2 Kegunaan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Strategi Komunikasi.....	11
2.2.2 Media Relations.....	18

2.2.2.1 Fungsi Media Relations.....	20
2.2.2.2 Tujuan Media Relations	21
2.2.2.3 Prinsip Kerja Media Relations	22
2.2.2.4 Tahapan Media Relations.....	25
2.2.2.5 Elemen Dalam Media Relations.....	28
2.2.3 Citra Perusahaan.....	31
2.2.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	31
2.2.3.2 Jenis-jenis Citra.....	34
2.2.3.3 Proses Terbentuknya Citra	37
2.3 Kajian Teori.....	39
2.3.1 Teori Manajemen Citra Organisasi	39
2.3.2 Teori Komunikasi.....	42
2.4 Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Lokasi Penelitian	46
3.3 Fokus Penelitian.....	47
3.4 Informan	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	53
4.1.1 Struktur Organisasi Quest Hotel Surabaya by Aston	54

4.2 Penyajian Data	54
4.2.1 Identitas Informan	55
4.3 Analisa Data	57
4.3.1 Fungsi dan Tujuan Media Relations Data	57
4.3.2 Prinsip Kerja Media Relations Quest Hotel Surabaya	58
4.3.3 Tahapan Media Relations	59
4.3.4 Strategi Media Relations	61
4.4 Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Model Pembentukan Citra	37
Bagan 2.2 Keterkaitan Quest Hotel, Media & Citra Khalayak	43
Bagan 3.1 Analisis Data di Lapangan Model Interaktif Mikes dan Huberman....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1	Hotel Competitor Report Quest Hotel Surabaya 2017	75
Lampiran 2	Ulasan Review Trip Advisor 2 Januari 2017	76
	Ulasan Review Trip Advisor 16 Januari 2017.....	76
Lampiran 3	Guide Interview	77
Lampiran4	Press Release Blood Donation 13 Februari 2017	78
Lampiran5	Dokumentasi Kegiatan Interview dengan Informan	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi Quest Hotel Surabaya	54
Gambar 4.2	Kegiatan Donor Darah pada tanggal 13 Februari 2017.....	62
Gambar 4.3	Kegiatan Visit Anak Yatim pada tanggal 22 Juli 2017 yang dimuat di media internet Pustakawan	63
Gambar 4.4	Kunjungan ke Colors Radio pada tanggal 20 April 2017	65
Gambar 4.5	Kunjungan Koran Surya yang ke 27 pada tanggal 11 November 2016	66

ABSTRAK

BENATI ARDILARAS, STRATEGI KOMUNIKASI MEDIA RELATIONS QUEST HOTEL SURABAYA by ASTON DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF

Media Relations adalah salah satu kegiatan public relations eksternal yang bertujuan membangun dan mengembangkan hubungan dengan media untuk menjangkau publik guna meningkatkan pencitraan, kepercayaan, dan tercapainya tujuan – tujuan organisasi atau perusahaan.. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi media relations Quest Hotel Surabaya by Aston dalam meningkatkan citra positif perusahaan..

Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan teori Uses and Gratification, yang menyatakan bagaimana public relations mampu memanfaatkan media sebagai sarana yang potensial dalam hal meningkatkan citra positif. . Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah in depth interview. Informan pada penelitian ini adalah mereka yang memahami tentang Strategi Komunikasi Media Relations Quest Hotel Surabaya

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa Strategi Komunikasi yang digunakan oleh Public Relations Quest Hotel Surabaya adalah melalui kegiatan CSR dan di publikasikan dengan memanfaatkan sarana media dan hubungan yang baik dengan media melalui kegiatan Press Release , Media Visit , dan kunjungan Hari Ulang Tahun Media.

Kata Kunci :Strategi , Media Relations, Uses and Gratification

ABSTRACT

BENATI ARDILARAS, COMMUNICATION STRATEGY QUEST HOTEL
MEDIA RELATIONS SURABAYA by ASTON IN IMPROVING
POSITIVE IMAGE

Media Relations is one of the external public relations activities that aims to build and develop relationships with the media to reach the public in order to improve the imaging, trust, and achievement of the goals of the organization or company. The formulation of the problem in this research is to know how the communication strategy media relations Quest Hotel Surabaya by Aston in improving the positive image of the company

The method used in this research is qualitative descriptive with the theory of Uses and Gratification, which states how public relations can utilize media as a potential means in terms of improving positive image. . The method used in this research is in depth interview. Informants in this study are those who understand about Media Communication Strategy Relations Quest Hotel Surabaya

From the results of this study can be seen that the Communication Strategy used by Public Relations Quest Hotel Surabaya is through CSR activities and published by using media facilities and good relationship with the media through Press Release, Media Visit, and Media Birthday

Kata Kunci :Strategy , Media Relations, Uses and Gratification