DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**

ABSTRAK ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR TABEL ..... **xii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 11

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 11

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 11

1.3 Maksud Dan Tujuan 12

1.3.1 Maksud Penelitian 12

1.3.2 Tujuan Penelitian 12

1.4 Kegunaan Penelitian 13

1.4.1 Kegunaan Teoritis 13

1.4.2 Kegunaan Praktis 13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN..... 15

2.1 Tinjauan Pustaka 15

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu..... 15

2.1.2 Tinjauan Tentang *Public Relations*..... 18

2.1.2.1 Definisi *Public Relations* 18

2.1.2.2 Ruang Lingkup *Public Relations* 20

2.1.2.3 Unsur Utama *Public Relations*..... 21

2.1.2.4 Fungsi Public Relations 23

2.1.2.5 Tujuan Public Relations..... 24

2.1.2.6 Proses Public Relations..... 25

2.1.2.7 Peran Public Relations 28

2.1.3 Tinjauan Tentang Strategi..... 30

2.1.3.1 Definisi Strategi 30

2.1.3.2 Tujuan Strategi..... 33

2.1.3.3 Manajemen Strategi 34

2.1.4 Tinjauan Tentang *Marketing* 36

2.1.4.1 Definisi *Marketing* (pemasaran) 36

2.1.5 Tinjauan Tentang Marketing Public Relations 40

2.1.5.1 Definisi Marketing Public Relations..... 40

2.1.5.1 Tujuan Marketing Public Relations 41

2.1.5.3 Peranan Marketing Public Relations..... 42

2.1.5.4 Faktor Penunjang Marketing Public Relations 43

2.1.5.5 Hubungan Public Relations Dan Marketing 45

2.1.6 Tinjauan Tentang Strategi *Marketing Public Relations* 46

2.1.6.1 Definisi Strategi Marketing Public Relations 46

2.1.7 Tinjauan Tentang Kepercayaan 48

2.1.7.1 Definisi Kepercayaan 48

2.1.8 Tinjauan Tentang COVID-19 49

2.1.8.1 Covid-19 49

2.1.9 Tinjauan Tentang HolyWings 50

2.2 Kerangka Pemikiran 51

BAB III METODE PENELITIAN 57

3.1 Desain Penlitian 57

3.2 Informan Penelitian 59

3.3 Teknik Pengumpulan Data 62

3.3.1 Studi Literature 63

3.3.2 Karya Ilmiah 63

3.3.3 Internet Searching 63

3.3.4 Wawancara 64

3.3.5 Observasi Non Partisipan 65

3.3.6 Dokumentasi 65

3.4 Uji Keabsahan Data 66

3.5 Teknik Analisis Data 68

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 71

3.6.1 Lokasi Penelitian 71

3.6.2 Waktu Penelitian 72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 73

4.1 Hasil Penelitian 73

4.1.1. Gambaran Objek Penelitian 79

4.1.1.1. Sejarah HOLYWINGS 80

4.1.1.2. Visi dan Misi HOLYWINGS 81

4.1.1.3. Logo dan Arti HOLYWINGS..... 81

4.1.1.4 Struktur Organisasi HOLYWINGS 83

4.1.1.5. Outlet-Outlet HOLYWINGS 83

4.1.2. Deskripsi Identitas Informan 85

4.1.2.1. Marlisa (Informan Penelitian Pertama)..... 85

4.1.2.2. Mahendra (Informan Pendukung penelitian ke Dua) .. 87

4.1.2.3. Wiselly S (Informan Pendukung penelitian ke Tiga) .. 89

4.1.2.4. Rafi R (Informan Pendukung penelitian ke Empat) 91

4.1.3. Analisis Hasil Penelitian 93

4.1.3.1 Definisi Permasalahan Marketing Public Relations Holywings Dalam Mempertahankan Kepercayaan Pengunjung Pada Masa Pandemi Covid-19..... 93

4.1.3.2 Perencanaan dan Program Marketing Public Relations Holywings Dalam Mempertahankan Kepercayaan Pengunjung Pada Masa Pandemi Covid-19..... 99

4.1.3.3 Melakukan Aksi dan Komunikasi *Marketing Public Relations* Holywings Dalam Mempertahankan

Kepercayaan Pengunjung Pada Masa Pandemi Covid-19 103
4.1.3.4 Evaluasi Program Marketing Public Relations Holywings Dalam Mempertahankan Kepercayaan Pengunjung Pada Masa Pandemi Covid-19 107
4.2. Pembahasan 111
4.2.1. Definisi permasalahan Holywings dalam mempertahankan kepercayaan pengunjung pada masa pandemi Covid-19 111
4.2.2. Perencanaan dan Program Holywings dalam mempertahankan kepercayaan pengunjung pada masa pandemi Covid-19 115
4.2.3. Aksi dan Komunikasi Holywings dalam mempertahankan kepercayaan pengunjung pada masa pandemi Covid-19 117
4.2.4. Evaluasi Program Holywings Dalam Mempertahankan Kepercayaan Pengunjung Pada Masa Pandemi Covid-19 121
4.2.5. Strategi Marketing Public Relations Holywings Dalam Mempertahankan Kepercayaan Pengunjung Pada Masa Pandemi Covid-19 123
BAB V PENUTUP 126
5.1 Kesimpulan 126
5.2 Saran 128
DAFTAR PUSTAKA 130
LAMPIRAN 133
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 176