DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN……..…….…….i

SURAT PERNYATAAN……..……ii

ABSTRAK…….……iii

ABSTRACT…….……..……iv

KATA PENGANTAR……..……..……v

DAFTAR ISI…….……..…viii

DAFTAR TABEL…….……...….……..xiv

DAFTAR GAMBAR……...…….xv

DAFTAR LAMPIRAN…….....…..….xvi

BAB I PENDAHULUAN…….……..1

1.1 Latar Belakang…….....…...1

1.2 Identifikasi Masalah…….……...……..7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian……...…….8

1.3.1 Maksud Penelitian……...…….....…8

1.3.2 Tujuan Penelitian……..……...…8

1.4 Kegunaan Penelitian……..…….....….....9

1.4.1 Keguanaa Teoritis……...……..……..9

1.4.2 Kegunaan Praktis…….……....…..…10

1.5 Kerangka Pemikiran……..……..…….…..…11

1.5.1 Kerangka Teoritis…….……..……11

1.5.2 Kerangka Konseptual……..…….…..…13

1.6 Pertanyaan Penelitian…….……15

1.7 Metode Penelitian…….…….…….....…18

1.8 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data……..…….....….19

1.8.1 Teknik Pengumpulan Data…….…....…19

1.8.2 Teknik Analisis Data……..……20

1.9 Subyek dan Informan……...…….…..……21

1.9.1 Subyek……....…….…..….21

1.9.2 Informan……....…….…...….21

1.10 Lokasi dan Waktu…….……..…..…..…22

1.10.1 Lokasi……...…….…….....22

1.10.2 Waktu……..……..…..…...22

1.11 Sistematika Penelitian……..…….…..…....…23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Public Relations…..……...…….25

2.1.1 Pengertian Public Relations.……25

2.1.2 Proses Public Relations……..……..……28

2.1.3 Fungsi Public Relations……...…….……29

2.1.4 Tujuan Public Relations……...…….…….…...32

2.2 Tinjauan Tentang Strategi…….……..……33

2.2.1 Tujuan Strategi……..…...…37

2.2.2 Strategi Perencanaan Program Public Relations…..……38

2.3 Tinjauan Tentang Promosi……..…….…..41

2.3.1 Tujuan Promosi……...…….……42

2.3.2 Promotional Mix / Bauran Promosi…….....…….43

2.4 Tinjauan Tentang Kamar Hotel…….…..43

2.4.1 Jenis-jenis Kamar Hotel……..…….…….…44

2.5 Tinjauan Tentang Pengunjung…….……..……..46

BAB III OBJEK PENELITIA…….……..…….48

3.1 Sejarah Hotel Jayakarta Bandung…….…….……..…48

3.2 Visi dan Misi……..……..……53

3.2.1 Visi……..…….……..……..53

3.2.2 Misi…….……..…….……...54

3.3 Profil Hotel Jayakarta Bandung……..…..…..….55

3.4 Logo…….……60

3.5 Struktur Organisasi Bagian Sales & Marketing Hotel

Jayakarta Bandung…….…….60

3.6 Job Description……...……..62

3.6.1 General Manager…….…..……..62

3.6.2 Sales and Marketing Manager…….…..……..62

3.6.3 Sales Manager & Asst.Sales Manager…….…….…63

3.6.4 Public Relations Manager & Asst. Public Relation..…....64

3.6.5 Sales Executive…….…….……66

3.6.6 Reservation Supervisor…….…..…...……68

3.6.7 Reservation Staff……..….....….69

3.6.8 Banquette Sales……...……...70

3.7 Sarana dan Prasarana……..……...……..72

3.7.1 Sarana …….……...….…….72

3.7.2 Prasarana…….……..73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN……...…….…75

4.1 Deskripsi Responden……...……...……75

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian……...…..……...…79

4.2.1 Pengumpulan data dalam mempromosikan Kamar Hotel

kepada Para Pengunjungnya…….…….…..79

4.2.2 Perencanaan dalam Mempromosikan Kamar Hotel

kepada Para Pengunjungnya…….……81

4.2.3 Komunikasi dalam mempromosikan Kamar

Hotel kepada Para Pengunjungnya……...…..89

4.2.4 Evaluasi dalam mempromosikan Kamar

Hotel Kepada Para Pengunjungnya…….……..…...….91

4.3 Pembahasan……...…..……..…….....93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN……..…….……99

5.1 Kesimpulan……...…....99

5.2 Saran……..…...…..…..…101

5.2.1 Saran untuk Hotel Jayakarta Bandung…….……...…101

5.2.2 Saran Untuk Mahasiswa Peneliti Selanjutnya….....……..102

DAFTAR PUSTAKA…….....……103

LAMPIRAN…….……...107

DAFTAR RIWAYAT HIDUP……..…….……..…..……125