## DAFTAR ISI

Halaman

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

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

**LEMBAR PERSEMBAHAN ..... iii**

**ABSTRAK ..... iv**

***ABSTRACT* .....v**

**KATA PENGANTAR..... vi**

**DAFTAR ISI.....x**

**DAFTAR TABEL .....xv**

**DAFTAR GAMBAR..... xvi**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xvii**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah. .....1

1.2 Rumusan Masalah.....8

1.2.1 Pertanyaan Makro.....8

1.2.2 Pertanyaan Mikro. .....8

1.3 Maksud danTujuan Penelitian.....9

1.3.1 Maksud Penelitian. .....9

1.3.2 Tujuan Penelitian. .....10

1.4 Kegunaan Penelitian.....11

1.4.1 Kegunaan Teoritis. .....11

1.4.2 Kegunaan Praktis. ..... 11

1.4.2.1 Kegunaan bagi Peneliti..... 11

1.4.2.2 Kegunaan bagi Universitas..... 11

1.4.2.3 Kegunaan bagi Amaroossa Hotel Bandung. .....11

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1 Tinjauan Pustaka.....12

2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu .....12

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi .....16

2.1.2.1 Definisi Komunikasi.....16

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi. .....17

2.1.2.3 Fungsi Komunikasi.....19

2.1.2.4 Proses Komunikasi. .....20

2.1.2.5 Unsur-Unsur Komunikasi.....22

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Pemasaran.....24

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Pemasaran .....24

2.1.3.2 Jenis-jenis Model Komunikasi Pemasaran.....32

2.1.3.3 Tujuan Komunikasi Pemasaran.....33

2.1.4 Tinjauan Tentang Media Massa.....34

2.1.5 Tinjauan Tentang Citra .....36

2.1.6 Tinjauan Tentang Perilaku Konsumen.....41

2.2 Kerangka Pemikiran.....43

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain Penelitian .....48

3.2 Informan Penelitian.....50

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....52

3.3.1 Studi Pustaka.....52

3.3.2 Studi Lapangan .....53

3.4 Uji Keabsahan Data. .....55

3.5 Teknik Analisa Data .....57

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian. .....60

3.6.1 Lokasi Penelitian.....60

3.6.2 Waktu Penelitian. .....61

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....62

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....64

4.1.1.1 Sejarah Singkat Amaroossa Hotel Bandung.....64

4.1.1.2 Visi dan Misi Amaroossa Hotel Bandung .....66

4.1.1.3 Slogan dan Logo Amaroossa Hotel .....67

4.1.1.4 Struktur Organisasi Divisi Marketing Amaroossa Hotel Bandung.....69

4.1.1.5 *Job Description Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung.....70

4.1.2 Deskripsi Identitas Informan Penelitian dan Informan Pendukung.....71
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian .....77
4.1.3.1 *Riview* program *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen .....77
4.1.3.2 Eksekusi media promosi dan periklanan *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen.....85
4.1.3.3 Aplikasi komunikasi pemasaran *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen.....88
4.1.3.4 Monitoring dan analisis situasi *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen.....90
4.1.3.5 Respon konsumen *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen .....94
4.2 Pembahasan
4.2.1 Riview program *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen .....97

4.2.2 Eksekusi media promosi dan periklanan *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen.....99
4.2.3 Aplikasi komunikasi pemasaran *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen.....103
4.2.4 Monitoring dan analisis situasi *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen.....107
4.2.5 Respon konsumen *Marketing Communication* Amaroossa Hotel Bandung dalam membangun citra di kalangan konsumen .....109

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....111
5.2 Saran .....113
5.2.1 Saran bagi Amaroossa Hotel Bandung.....113
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....114

**DAFTAR PUSTAKA.....115**
**LAMPIRAN .....131**
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....158**

# DAFTAR TABEL

**Halaman**

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....14

Tabel 3.1 Data Informan Penelitian. .....51

Tabel 3.2 Data Informan Pendukung. .....51

Tabel 3.3 Waktu Penelitian. .....61

Tabel 4.1 Data Informan Penelitian .....71

Tabel 4.2 Data Informan Pendukung .....71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Alur Pemikiran.....47

Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data : Model Kualitatif. .....58

Gambar 4.1  Amaroosa Hotel Bandung .....66

Gambar 4.2  Logo Amaroosa Hotel .....67

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Divisi Marketing Amaroossa Hotel Bandung....69

Gambar 4.4 Informan Muhammad Iqbal .....72

Gambar 4.5 Informan Manaf Arizal .....73

Gambar 4.6 Informan Fariz Anshar .....75

Gambar 4.7 Informan Dadan Nugraha.....76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Fotocopy Surat Izin Penelitian dari Dekan.....117

Lampiran 2 : Fotocopy Surat Balasan .....118

Lampiran 3 : Fotocopy Surat Persetujuan Pembimbing. .....119

Lampiran 4 : Fotocopy Berita Acara Bimbingan.....120

Lampiran 5 : Fotocopy Surat Rekomendasi Untuk Mengikuti Seminar UP.....121

Lampiran 6 : Fotocopy Surat Izin Pendaftaran Sidang UP.....122

Lampiran 7 : Fotocopy Lembar Revisi Usulan Penelitian.....123

Lampiran 8 : Fotocopy Surat Rekomendasi Sidang.....124

Lampiran 9 : Fotocopy Surat Pengajuan Sidang Sarjana.....125

Lampiran 10 : Fotocopy Lembar Revisi Skripsi.....126

Lampiran 11 : Pedoman Wawancara .....127

Lampiran 12 : Pedoman Observasi .....154

Lampiran 13: Dokumentasi.....156