DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 6

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan Penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Teoritis 8

1.4.2 Kegunaan Praktis 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10

2.1 Tinjauan Pustaka 10

2.1.1 Tinjauan Terdahulu 10
2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 14
2.2.1 Definisi Komunikasi 14
2.2.2 Proses Komunikasi 18
2.2.3 Unsur-Unsur Komunikasi 20
2.2.4 Fungsi-Fungsi Komunikasi 21
2.2.5 Kegunaan Komunikasi 22
2.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 22
2.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi 22
2.3.2 Tujuan Komunikasi Organisasi 25
2.3.3 Penggolongan Komunikasi Organisasi 26
2.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi 30
2.5 Tinjauan Tentang *Public Relations* & Marketing 38
2.5.1 *Public Relations* 38
2.5.2 Marketing 40
2.6 Tinjauan Tentang Hotel 42
2.6.1 Definisi Hotel 42
2.6.2 Jenis Penggolongan Hotel 44
2.6.3 Struktur Organisasi Hotel 47
2.7 Tinjauan Tentang Citra 49
2.8 Tinjauan Tentang Masyarakat 55
2.8.1 Pengertian Masyarakat 55
2.8.2 Unsur-Unsur Masyarakat 57
2.9 Kerangka Pemikiran 58

BAB III METODE PENELITIAN 63

3.1 Metode Penelitian 63

3.1.1 Desain Penelitian 64

3.2 Informan Penelitian 67

3.2.1 Informan Kunci 68

3.2.2 Informan Pendukung 69

3.3 Teknik Pengumpulan Data 70

3.3.1 Studi Pustaka 70

3.3.2 Studi Lapangan 72

3.4 Uji Keabsahan Data 74

3.5 Teknik Analisa Data 76

3.6 Lokasi & Waktu Penelitian 79

3.6.1 Lokasi Penelitian 79

3.6.2 Waktu Penelitian 80

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN 82

4.1 Hasil Penelitian 82

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 83

4.1.1.1 Sejarah Hotel Zamrud 83

4.1.1.2 Visi & Misi Hotel Zamrud 86

4.1.1.3 Logo Hotel Zamrud 86

4.1.1.4 Sejarah Unit Marketing 86

4.1.1.5 Struktur Organisasi Hotel 88

4.1.1.6 Job Description 88

4.1.1.7 Kegiatan *Pengajian Reboan* 93

4.1.2 Deskripsi Informan 93

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 100

4.1.3.1 Target Khalayak Unit Marketing Hotel Zamrud Pada Kegiatan *Pengajian Reboan* Dalam Meningkatkan Citra Di Masyarakat Kota Cirebon 100

4.1.3.2 Pemilihan Media Unit Marketing Hotel Zamrud Pada Kegiatan *Pengajian Reboan* Dalam Meningkatkan Citra Di Masyarakat Kota Cirebon 104

4.1.3.3 Penyampaian Pesan Unit Marketing Hotel Zamrud Pada Kegiatan *Pengajian Reboan* Dalam Meningkatkan Citra Di Masyarakat Kota Cirebon 107

4.1.3.4 Tujuan Akhir Unit Marketing Hotel Zamrud Pada Kegiatan *Pengajian Rebaon* Dalam Meningkatkan Citra Di Masyarakat Kota Cirebon 110

4.2 Pembahasan 113

4.2.1 Target Khalayak Unit Marketing Hotel Zamrud Pada Kegiatan *Pengajian Reboan* Dalam Meningkatkan Citra Di Masyarakat Kota Cirebon 114

4.2.2 Pemilihan Media Unit Marketing Hotel Zamrud Pada Kegiatan *Pengajian Reboan* Dalam Meningkatkan Citra Di Masyarakat Kota Cirebon 116

4.2.3 Penyampaian Pesan Unit Marketing Hotel Zamrud Pada Kegiatan *Pengajian Reboan* Dalam Meningkatkan Citra Di Masyarakat Kota Cirebon 118

4.2.4 Tujuan Akhir Unit Marketing Hotel Zamrud Pada Kegiatan *Pengajian Rebaon* Dalam Meningkatkan Citra Di Masyarakat Kota Cirebon 120

4.2.5 Strategi Komunikasi Unit Marketing Hotel Zamrud Pada Kegiatan *Pengajian Reboan* Dalam Meningkatkan Citra Di Masyarakat Kota Cirebon 122

BAB V KESIMPULAN & SARAN 125

5.1 Kesimpulan 125

5.2 Saran 128

5.2.1 Saran Bagi Hotel Zamrud 128

5.2.2 Saran Bagi Peneliti..... 125

DAFTAR PUSTAKA..... 131

LAMPIRAN..... 134

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 12

Tabel 3.1 Informan Kunci 69

Tabel 3.2 Informan Pendukung 70

Tabel 3.3 Waktu Penelitian 81

Tabel 4.1 Data Informan Kunci 94

Tabel 4.2 Data Informan Pendukung 94

Tabel 4.3 Hasil Penelitian 124

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran Peneliti 62

3.1 Model Analisis Data Metode Kualitatif 77

4.1 Logo Hotel Zamrud..... 86

4.2 Struktur Organisasi Hotel Zamrud..... 88

4.3 Informan Ibu Ratih Nurmala Sari 95

4.4 Informan Bapak Handoko Raharjo 96

4.5 Informan Ibu Yani..... 97

4.6 Informan Ibu Iis 98

4.7 Informan Bapak Danu..... 99

4.8 Model Target Khalayak 115

4.9 Model Pemilihan Media 117

4.10 Model Penyampaian Pesan 119

4.11 Model Tujuan Akhir..... 122

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Fotocopy Lembar Persetujuan Pembimbing 135

Lampiran 2 Fotocopy Lembar Revisi UP 136

Lampiran 3 Fotocopy Berita Acara Bimbingan..... 137

Lampiran 4 Fotocopy Surat Rekomendasi Pembimbing 138

Lampiran 5 Pedoman Wawancara Kunci..... 139

Lampiran 6 Pedoman Wawancara Pendukung 143

Lampiran 7 Hasil Observasi..... 145

Lampiran 8 Transkrip Wawancara..... 147

Lampiran 9 Data Informan..... 159

Lampiran 10 Dokumentasi..... 161

Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup 165