STUDI KASUS STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA TAHUN 2012

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

guna mencapai gelar Sarjana S-1

Ilmu Komunikasi

CANDRA DEWI ARYATI

L 100080047

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2012

PERSETUJUAN

STUDI KASUS STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS*

KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA TAHUN 2012

Diajukan Oleh:

CANDRA DEWI ARYATI

L 100080047

Disetujui Untuk Dipertahankan

Dihadapan Dewan Penguji Skripsi S-1

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dian Purworini, S.Sos., M.M.	**Arief Fajar, S.Ikom.**
Tanggal: 1/12/2012	Tanggal: 21-11-2012

PENGESAHAN

STUDI KASUS STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS*

KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA TAHUN 2012

yang dipersiapkan dan disusun oleh:
CANDRA DEWI ARYATI
L 100080047

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal, 24 Desember 2012
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1

Susunan Dewan Penguji:

Dian Purworini, S.Sos., MM. ( )

Arief Fajar, S.Ikom. ( )

Monika Sri Yuliarti, M.Si ( )

Surakarta, 6 Januari 2013
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan,

Husni Thamrin, M.T., Ph. D.
NIK.706

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang diberikan.

Surakarta, Desember 2012

Candra Dewi Aryati

L 100080047

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan

(Q.S. Al Insyirah : 6)

Jangan hanya menghindari yang tidak mungkin. Dengan mencoba sesuatu yang tidak mungkin, anda akan bisa mencapai yang terbaik dari yang mungkin anda dapat

(Mario Teguh)

Dalam hidup ini banyak orang yang gagal karena tidak menyadari betapa mereka sudah mendekati sukses disaat mereka menyerah

(Thomas A. Edison)

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan atas rahmat, hidayah, dan karunia Allah SWT, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini, dengan rasa syukur dan bersama kasih dan sayang, karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, terimakasih atas segala apa yang diberikan dalam kasih dan damai.
2. Kasih dan sayangku untuk kedua kakakku Ari Wibowo dan Brita Aryani yang selalu memberiku semangat.
3. Sahabatku Desy Intan Permatasari dan Merlina Anggar Kusuma yang selalu menyemangati dan membantuku.
4. Seseorang yang ku sayangi dan ku cintai yang selalu memberiku dukungan dan semangat.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Tiada kata yang paling indah selain mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT serta Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **STUDI KASUS STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA TAHUN 2012.**

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana S-1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Husni Thamrin, M.T., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Rinasari Kusuma, M.Ikom, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dian Purworini, S.Sos., M.M. selaku Pembimbing I, terima kasih atas kesabaran dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Arief Fajar, S.Ikom. selaku Pembimbing II, terima kasih atas kesabaran dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

5. Tia Kristyanti, SST, Sendang Kusumastuti, S.Pd., Eko Wahyudi, S.H., dan Sri Warsiti, S.Pd, yang telah memberikan ijin dan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian dan telah banyak membantu dalam penelitian sebagai informan.
6. Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama studi.
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta, serta kedua kakak ku Ari Wibowo dan Brita Aryani yang telah memberi dukungan, doa, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
8. Sahabat-sahabatku Desy, Merlina, Widya, Anis, Ari dan Fia yang telah memberikan semangat dan membantu atas penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis dengan segala kerendahan hati menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATAPENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Tinjauan Pustaka	9
F. Kerangka Pemikiran	37
G. Metode Penelitian	39

BAB II DESKRIPSI LOKASI

A. Sejarah Kusuma Sahid Prince Hotel..... 52

B. Visi dan Misi Kusuma Sahid Prince Hotel..... 57

C. Motto Kusuma Sahid Prince Hotel 57

D. Sarana Prasarana Kusuma Sahid Prince Hotel 58

E. Logo Kusuma Sahid Prince Hotel 60

F. Struktur Organisasi Kusuma Sahid Prince Hotel 61

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Informan 69

B. Hasil Penelitian 71

C. Pembahasan 90

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan..... 103

B. Rekomendasi 104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu 9

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.2 Unsur-unsur Komunikasi 13

Gambar 1.3 Proses Perencanaan Strategi *Marketing Public Relations* .. 30

Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran 37

Gambar 1.5 Model Analisis Interaktif..... 48

Gambar 2.1 Logo Kusuma Sahid Prince Hotel 60

Gambar 3.1 Talk Show di Radio Karavan Fm 74

Gambar 3.2 *Journey On The Road* 76

Gambar 3.3 *Training* Karyawan Kusuma Sahid Prince Hotel 83

Gambar 3.4 *Morning Briefing* Kusuma Sahid Prince Hotel 84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 Struktur organisasi Kusuma Sahid *Prince* Hotel

Lampiran 2 Hasil wawancara

Lampiran 3 Hasil Observasi

Lampiran 4 Dokumentasi saat wawancara

Lampiran 5 *Press Release*

Lampiran 6 *Guest Comment* Kusuma Sahid *Prince* Hotel

Lampiran 7 *Newsletter* Warta Wigarti Kusuma Sahid *Prince* Hotel

ABSTRAK

STUDI KASUS STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SURAKARTA TAHUN 2012 Candra Dewi Aryati, L100080047, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012, 104 halaman.

Perkembangan pariwisata saat ini semakin berkembang pesat, terutama pada industri perhotelan. Salah satunya kota Surakarta yang saat ini berkembang menjadi kota pariwisata budaya, sehingga mendorong pertumbuhan pada dunia perhotelan. Banyaknya hotel baru di Surakarta membuat munculnya persaingan yang ketat diantara hotel yang ada. Salah satu hotel yang tetap melakukan perkembangan dalam persaingan saat ini adalah Kusuma Sahid *Prince* Hotel Surakarta. Untuk menghadapi persaingan, Kusuma Sahid *Prince* Hotel melakukan Strategi *Marketing Public Relations* untuk mencapai tujuan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Strategi *Marketing Public Relations* Kusuma Sahid *Prince* Hotel Surakarta tahun 2012.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara mendalam pada bagian *Public Relations, Sales and Marketing Manager, Human Resource Manager*, dan *Personal Relations* HRD Kusuma Sahid *Prince* Hotel Surakarta. Selain itu dengan melakukan observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan Kusuma Sahid *Prince* Hotel Surakarta melakukan Strategi *Marketing Public Relations* dengan *pass strategy*, dengan didukung Tiga Strategi Manajemen yang terdiri dari *Branding Management*, *Product Management*, dan *Customer Management*.

Marketing Public Relations yang dilakukan oleh Kusuma Sahid *Prince* Hotel Surakarta saat ini telah sesuai. Meskipun demikian masih ada sedikit kekurangan dalam melakukan strategi *branding* dengan mengembangkan kegiatan promosi melalui situs media internet, khususnya jejaring sosial dengan tetap mempertahankan budaya Jawa.

Kata Kunci : **Hotel, Strategi, *Marketing Public Relations***