



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

ABSTRAKSI

Intan Wulandari (44208010052)
Implementasi Strategi Marketing Public Relations PT. Indonesia AirAsia
Dalam Memperkuat Citra Layanan
ix+ 94 halaman+57 lampiran
Bibliografi: 21Acuan (1990-2011)

Salah satu peran utama *Marketing Public Relations* adalah dapat melaksanakan pengevaluasian program-program yang dapat merangsang pembelian melalui komunikasi mengenai informasi yang dapat dipercaya dengan aktifitas program kerja *Public Relations* sehingga dapat meluaskan pemasaran demi mencapai kepuasan konsumen. Salah satu perusahaan yang melakukan *strategi Marketing Public Relations* adalah PT. Indonesia AirAsia. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana *Implementasi Strategi Marketing Public Relations PT. Indonesia AirAsia dalam Memperkuat Citra Layanan*.

Konsep penelitian yang digunakan mengacu pada konsep *Marketing Public Relations* yang dikemukakan oleh Thomas L.Harris yakni *Push, Pull, dan Pass*. Serta diimplementasikan melalui kegiatan atau penerapan *Marketing Public Relations*.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dan sifat penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Data yang diperoleh dari wawancara dengan *Key Informan* dan *Informan* untuk data primer, sedangkan untuk data sekunder didapatkan dari studi kepustakaan, dokumen *Marketing Public Relations PT. Indonesia AirAsia*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *Marketing Public Relations* yang dijalankan masih perlu dikembangkan lagi sedangkan citra layanan sudah diperkuat dilihat dari peningkatan jumlah *customer* yang naik tiap tahunnya. Kesimpulannya adalah meskipun baru membentuk divisi Corporate Communications sekitar 2 tahun dan hanya memiliki tim kecil yang terdiri dari tiga orang, tetapi dapat merealisasikan perannya sebagai pelaksana kegiatan *Marketing Public Relations* tidak hanya dalam bidang pemasaran tetapi juga menciptakan komunikasi dua arah timbal balik antara perusahaan dengan khalayak sasarannya demi tercapainya citra layanan yang positif.