



**PROSES *REBRANDING* HOTEL ATLET CENTURY PARK
JAKARTA DALAM PERSPEKTIF *MARKETING PUBLIC
RELATIONS***

**(Studi Deskriptif Perubahan Hotel Atlet Century Park Jakarta Menjadi
Hotel Century Park Jakarta)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

JESSYCA ALVERNIA

44211110047

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PROSES REBRANDING HOTEL ATLET CENTURY PARK JAKARTA DALAM PERSPEKTIF *MARKETING PUBLIC RELATIONS*** (Studi Deskriptif Perubahan Hotel Atlet Century Park Jakarta Menjadi Hotel Century Park Jakarta)

Nama : Jessyca Alvernia

NIM : 44211110047

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, January 2016

Mengetahui,

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PROSES REBRANDING HOTEL ATLET CENTURY PARK JAKARTA DALAM PERSPEKTIF *MARKETING PUBLIC RELATIONS*** (Studi Mengenai Perubahan Hotel Atlet Century Park Jakarta Menjadi Hotel Century Park Jakarta)

Nama : Jessyca Alvernia

NIM : 44211110047

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 09 February 2016

Disetujui dan diterima oleh,

UNIVERSITAS

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PROSES REBRANDING HOTEL ATLET CENTURY PARK JAKARTA DALAM PERSPEKTIF *MARKETING PUBLIC RELATIONS*** (Studi Deskriptif Perubahan Hotel Atlet Century Park Jakarta Menjadi Hotel Century Park Jakarta)

Nama : Jessyca Alvernia

NIM : 44211110047

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 9 February 2016

Ketua Sidang
Dr. Elly Yulianawati, M.Si

(.....)

Penguji Ahli
Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

Pembimbing
Juwono Tri Atmodjo, M.Si

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya dan segala keudahan yang dilimpahkan-Nya, sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Adapun judul yang dibuat adalah : “PROSES *REBRANDING* HOTEL ATLET CENTURY PARK DALAM PERSPEKTIF *MARKETING PUBLIC RELATIONS* (Studi Deskriptif Perubahan Hotel Atlet Century Park Jakarta Menjadi Hotel Century Park Jakarta)”

Meskipun peneliti telah berusaha menyusun skripsi ini dengan segala kemampuan yang ada, namun peneliti sepenuhnya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi yang peneliti buat. Dengan segala kerendahan hati dan keterbukaan, peneliti menerima segala bentuk masukan, baik berupa saran, koreksi, maupun kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Peneliti menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak atas dukungannya, baik dukungan secara langsung maupun tidak langsung, karena peneliti menyadari benar terselesaikannya skripsi ini tentu tidak lepas dari peran serta berbagai pihak yang telah membantu peneliti dalam proses penulisan skripsi ini, untuk itu peneliti sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, M.Si, selaku dosen pembimbing materi yang telah berkenan meluangkan waktu sibuknya untuk memberikan

bimbingan dan pengarahan yang berharga selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.

2. Dr. Elly Yuliawati, selaku Ketua Sidang Skripsi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Marwan Mahmudi, M.Si, selaku dosen penguji ahli Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ayahanda Bp Boyke Robinson Tumatar dan Ibunda Dina P juga keluarga tercinta yang telah memberikan cinta kasih serta doa dan dukungannya yang begitu besar pada peneliti.
5. Para dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti mengikuti perkuliahan.
6. Teman-teman seangkatan, terutama Intan Purnamasari dan Sri Rizki Pertiwi sebagai rekan seperjuangan yang telah saling memberikan semangat sehingga dapat memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Suami terkasih, Rahmat. Terimakasih telah menjadi suami yang selalu memberikan dukungan dan kesediaan mendengarkan segala keluhan kesah selama pembuatan skripsi ini demi terselesaikannya perkuliahan ini. Terimakasih atas kasih sayang, waktu, dan tenaga yang dicurahkan selama ini.
8. Alouiqa Zahra Milanoura, putri pertamaku. Terimakasih atas kehadirannya yang semakin memberikan semangat dan menjadi saksi

perjuangan dalam mendapatkan gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta.

9. Seluruh Sales dan Marcom team Hotel Century Park. Terimakasih sudah meluangkan waktunya dan masukan yang diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang membaca, dan peneliti juga mengucapkan terima kasih atas segala bentuk perhatian yang telah diberikan dari semua pihak yang membantu.

Jakarta, Januari 2016

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Akademis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Teori dan Konsep yang relevan	14
2.1.1 Public Relations	14
2.1.1.1 Fungsi Public Relations	15
2.1.1.2 Tujuan Public Relations	16
2.1.1.3 Peran Public Relations	17
2.1.2 Brand	18
2.1.2.1 Definisi Brand	18
2.1.2.2 Manfaat Brand	20
2.1.3 Positioning	22
2.1.3.1 Repositioning	22
2.1.4 Rebranding	24
2.1.3.1 Tipe Rebranding	28
2.1.3.2 Tahapan Fase Rebranding	28
2.1.5 Marketing Public Relations	29
2.1.5.1 Definisi Marketing Public Relations	31
2.1.5.2 Ruang Lingkup Marketing Public Relations	34
2.1.5.3 Saluran Komuniasi Marketing Public Relations	35
2.1.5.4 Proses Komunikasi	36
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Paradigma Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian	42
3.3 Subjek Penelitian	44

3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Data Primer	46
3.4.1.1 Wawancara Mendalam	47
3.5.2 Data Sekunder	48
3.5 Teknik Analisis Data	49
3.5.1 Transkrip Wawancara	50
3.5.2 Reduksi Data	50
3.5.3 Tipikasi Data	50
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	51
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	53
4.1.1 Sejarah Hotel Atlet Century Park	53
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	60
4.1.3 Fasilitas Hotel	60
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Latar Belakang Rebranding	67
4.2.2 Tujuan Rebranding	69
4.2.3 Proses Rebranding	71
4.2.4 Pengelolaan Respon Pelanggan	76
4.3 Pembahasan	80
4.3.1 Faktor Rebranding Hotel Atlet Century Park	81
4.3.2 Tujuan Rebranding	85
4.3.3 Proses Rebranding	86
4.3.4 Kendala Dalam Proses Rebranding	91
4.3.5 Pengelolaan Respon Pelanggan	92
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Tamu Asing dan Domestik yang menginap di hotel	2
Tabel 1.2 <i>Common Corporate Rebranding Strategies</i>	7
Tabel 2.1 <i>Summary Of Rebranding Drivers</i>	25
Tabel 2.2 <i>Marketing, MPR, CPR Functional Responsibilities</i>	32
Tabel 4.1 <i>Century Park Fact Sheet (Publish Rate)</i>	59
Tabel 4.2 <i>Rebranding Hotel Atlet Century Park</i>	73
Tabel 4.3 <i>Saluran Komunikasi Rebranding</i>	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Manfaat <i>Brand</i> Untuk Konsumen	20
Gambar 2.2 <i>Model of Rebranding Process</i>	26
Gambar 4.1 Deluxe Room	56
Gambar 4.2 Grand Deluxe Room	56
Gambar 4.3 Executive Room	57
Gambar 4.4 Premium Room	57
Gambar 4.5 Junior Suite Room	58
Gambar 4.6 Presidential Suite Room	59
Gambar 4.7 Dapour Restaurant	61
Gambar 4.8 Sweet Corner	62
Gambar 4.9 One Hundred Bar	63
Gambar 4.10 Anjaya Lounge	63
Gambar 4.11 Gazebo Pool	64
Gambar 4.12 Fitness Center	65
Gambar 4.13 Kapur Sirih Meeting Room	65
Gambar 4.14 Struktur Organisasi	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Panduan Wawancara 1
- Lampiran 2 Panduan Wawancara 2
- Lampiran 3 Transkrip Wawancara 1
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara 2
- Lampiran 5 Transkrip Wawancara 3
- Lampiran 6 Transkrip Wawancara 4
- Lampiran 7 Transkrip Wawancara 5
- Lampiran 8 Tampilan di Media Digital
- Lampiran 9 Gambar Brosur
- Lampiran 10 Matriks Rebranding



UNIVERSITAS
MERCU BUANA