

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Rini Agreni
NIM : 04201-101
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi :

**KAMPANYE PUBLIC RELATIONS HOTEL JW. MARRIOTT DALAM
UPAYA PEMULIHAN CITRA PASCA PELEDAKAN BOM TAHUN 2003
(PERIODE 2 SEPTEMBER 2003 – 27 April 2004)**

Mengetahui

Pembimbing I

(Ponco Budi Sulistyo, S.Sos, M.Si)

Pembimbing II

(Gufroni Sakaril)

Mengetahui

Dekan Fikom UMB

(Dra. Diah Wardhani, M. Si)

Ketua Bidang Studi Humas

(Irmulan Sati Tomohardjo, SH, M.Si)

...

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji kehadiran Allah S.W.T, dan salam teriring do'a penulis hanturkan kepada nabi Muhammad SAW, sehingga pene;iti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul” Kampanye *Public Relations* Hotel JW. Marriott Dalam Upaya Pemulihan Citra Pasca Peledakan Bom Tahun 2003”.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan subangan pemikiran yang sekiranya dapat bermanfaat dimasa yang akan datang dan dapat memperbaiki segala kekurangan yang ada sekarang ini.

Dalam pembuatan skripsi ini, banak pihak yang telah membantu, baik berupa ilmu, saran, maupun dorongan moril baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ponco Budi Sulisty M. Si, selaku pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membimbing skripsi dan memberikan petunjuk yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai
2. Bapak Gufroni Sakaril, selaku pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu disela-sela pekerjaannya dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Diah Wardhani Msi., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Ibu Irmulan Sati T., SH., Msi.,Selaku Ketua Bidang Studi Humas, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mrcu Buana, Jakarta.
5. Ibu Ida A. Ananda,SS.,Msi.beserta Bpk Jefry, Selaku pembimbing pertama terdahulu sekaligus sahabat penenang jiwaku yang telah bersedia meluangkan waktu dalam

membimbingku menyelesaikan skripsi dan kalian penenang batinku dalam menjalani kehidupan.

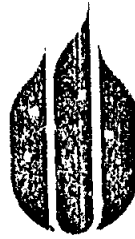
6. Ibu Melanie Solagratia selaku Manager Public Relations Hotel JW. Marriott yang telah memberikan informasi terhadap data-data yang dibutuhkan penulis dalam melakukan penelitian.
7. Bapak Sebastian Cahyo dan Ibu Angela Wahid yang telah membantu penulis dalam melengkapi informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Seluruh staff hotel JW. Marriott yang telah membantu dan memberikan peranan yang besar dengan caranya masing-masing dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Papa dan Mama yang telah merangkai seluruh do'anya hingga aku menjadi sarjana dan semangat serta keras kerjanya dalam mewujudkan cita-citaku.
10. Adik-adikku tersayang, Fauziah Yulia dan Riki Sumartin yang telah memberikan dukungan dan do'a untuk uni hingga terselesainya skripsi ini.
11. Suamiku tercinta pendamping hatiku, Akhmad Afandy yang telah memberikan do'a dan dukungan serta cintanya hingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini.

MERCU BUANA

Peneliti juga menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, karena itu baik saran maupun kritik sangat peneliti harapkan untuk perbaikan-perbaikan. Akhir kata, peneliti berharap agar penulisan tugas akhir ini dapat berguna bagi siapa saja yang dapat menjadi masukan bagi Hotel JW. Marriott.

Jakarta, 17 November 2006

Peneliti



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**KAMPANYE *PUBLIC RELATIONS* HOTEL JW. MARRIOTT DALAM
UPAYA PEMULIHAN CITRA PASCA PELEDAKAN BOM TAHUN 2003
(PERIODE 2 SEPTEMBER 2003 – 27 April 2004)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh GELAR SARJANA KOMUNIKASI
Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)
Program Studi Komunikasi



Disusun Oleh:

Nama : RINI AGRENI

NIM : 04201-101

Jurusan : *PUBLIC RELATIONS*

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

2006

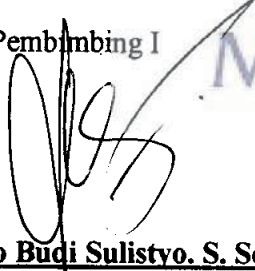
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Rini Agreni
NIM : 04201-101
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi :

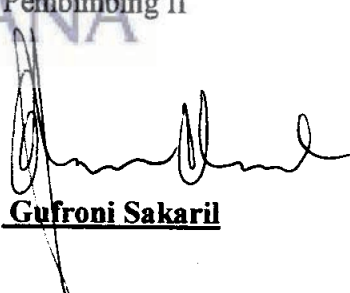
**KAMPANYE PUBLIC RELATIONS HOTEL JW. MARRIOTT DALAM
UPAYA PEMULIHAN CITRA PASCA PELEDAKAN BOM TAHUN 2003
(PERIODE 2 SEPTEMBER 2003 – 27 April 2004)**

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing I


Ponco Budi Sulisty. S. Sos. M. Comm

Pembimbing II


Gufroni Sakaril

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Rini Agreni
NIM : 04201-101
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi :

**KAMPANYE PUBLIC RELATIONS HOTEL JW. MARRIOTT DALAM
UPAYA PEMULIHAN CITRA PASCA PELEDAKAN BOM TAHUN 2003
(PERIODE 2 SEPTEMBER 2003 – 27 April 2004)**

Jakarta, November 2006

1. Ketua Sidang

Ahmad Mulyana, M Si

2. Penguji Ahli

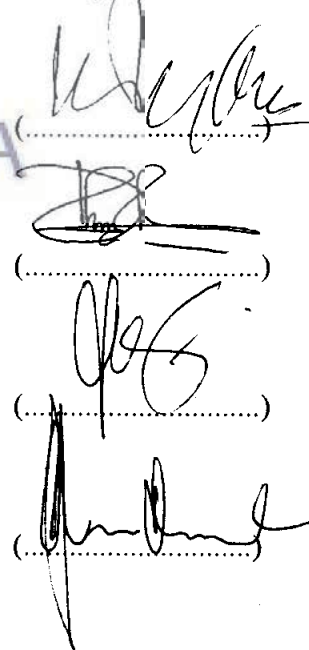
Dra. Diah Wardhani, M.Si

3. Pembimbing I

Ponco Budi Sulisty, S.Sos, M. Si

4. Pembimbing II

Gufroni Sakaril



(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	iii
 BAB I PENDAHULUAN.	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1. Akademis	9
1.4.2. Praktis	9
 BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.	
2.1. Komunikasi	
2.1.1. Pengertian Komunikasi.....	10
2.1.2. Fungsi Komunikasi	10
2.1.3. Tingkatan Komunikasi.....	11
2.2 <i>Public Relations</i>	13
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	14
2.2.2 Tujuan dan Tugas <i>Public Relations</i>	15
2.2.3 Bentuk Kegiatan <i>Public Relations</i>	17
2.3. Kampanye <i>Public Relations</i>	19
2.3.1. Pengertian Kampanye	19
2.3.2. Strategi dalam Kampanye	19
2.3.3. Perencanaan Pengelolaan Sebelum Kampanye	25
2.3.4. Tahapan Dalam Kampanye	27
2.3.5. Kampanye yang Berhasil	28
2.4. Citra	29
2.4.1. Pengertian Citra	29
2.4.2. Proses Terbentuknya Citra	30
2.5. Manajemen Krisis	32
2.5.1. Pengertian Manajemen Krisis	32
2.5.2. Tahapan Krisis	33
2.5.3. Manajemen Krisis Dalam Kehumasan	35

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1.	Sifat Penelitian	36
3.2.	Metode Penelitian	36
3.3.	Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5.	Key Informan	38
3.6.	Definisi Konsep	39
3.7.	Fokus Penelitian	40
3.8.	Teknik Analisa Data	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN	
4.1.	Gambaran Umum Hotel J.W. Marriot	43
4.2.	Pembahasan	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan	69
5.2.	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

