

Daftar Isi

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Akademis.....	7
1.5.1 Manfaat Praktis.....	8
BAB II Tinjauan Pustaka	9
2.1 Komunikasi	9
2.1.1 Fungsi Komunikasi	11
2.2 Public Relations	12
2.2.1 Definisi Public Relations	12
2.2.2 Fungsi Public Relations	15
2.2.3 Tujuan Public Relations	17
2.2.4 Kegiatan Public Relations	20
2.2.5 Ruang Lingkup Public Relations	22
2.2.6 Strategi Public Relations	23
2.3 Customers	24
2.4 Customers Relations Management.....	25
2.4.1 Tujuan Customers Relations Management	26
2.4.2 Manfaat Customers Relations Management	27
2.5 Customers Engagement	28
2.6 New Media	30
2.6.1 Website	32
2.7 Citra	36

2.7.1 Jenis-jenis Citra	36
2.7.2 Citra Perusahaan.....	37
2.7.3 Citra Merek	39
2.7.4 Fungsi Pencitraan.....	40
2.8 Penelitian Terdahulu	46
BAB III Metode Penelitian.....	48
3.1 Paradigma Penelitian	50
3.2 Metode Penelitian	50
3.3 Narasumber	54
3.4 Tehnik Pengumpulan Data	55
3.4.1 Data Primer	55
3.4.2 Data Sekunder	56
3.5 Tehnik Analisa Data	56
3.6 Tehnik Pemeriksaan Keabsahan Data	58
3.6.1 Triangulasi Data	58
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	62
4.1 Profil Mandarin Oriental Hotel Jakarta	62
4.1.1 Lokasi & Daya Tarik Emosional	64
4.1.2 Budaya Organisasi & Lingkungan Tempat Kerja	69
4.1.1 Budaya Organisasi	69
4.1.2 Lingkungan Tempat Kerja	70
4.1.3 Tanggung Jawab Sosial	71
4.1.4 Visi dan Misi	72
4.1.5 Struktur Organisasi	73
4.2 Hasil Penelitian	74
4.2.1. Customers Engagement	74
4.2.2. Citra Melalui Tripadvisor	79
4.3 Pembahasan	85
BAB V Kesimpulan Dan Saran	93
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Saran	94
5.2.1. Akademis	94
5.2.2. Praktis	94
Daftar Pustaka	94