



**IMPLEMENTASI STRATEGI PUBLIC RELATIONS KEPPO
COFFEE DALAM MEMBANGUN CITRA**

SKRIPSI

RIDHO DWI NUGROHO

44219210012

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA BEKASI

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridho Dwi Nugroho

NIM : 44219210012

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Implementasi Strategi Public Relations Keppo Coffee
Dalam Membangun Citra

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 21 Februari 2023



Ridho Dwi Nugroho

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ridho Dwi Nugroho


NIM : 44219210012

Program Studi : Ilmu Komunikasi


Judul Skripsi : Implementasi Strategi Public Relations Keppo Coffee Dalam Membangun Citra

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi/ Bidang Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom ()

NIDN : 0303047803

Ketua Penguji : Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si ()

NIDN : 0327085605

Penguji Ahli : Alifiah Ghaniyyu Widyaningrum, S.IKom, M.IKom

NIDN : 0303078802 ()

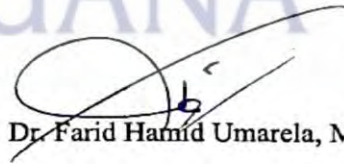
Bekasi, 21 Februari 2023 Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



Dr. Farid Hamid Umarela, M Si

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridho Dwi Nugroho
NIM : 44219210012
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Implementasi Strategi Public Relation Keppo Coffee Dalam Membangun Citra

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 Februari 2023

Yang Menyatakan,



(Ridho Dwi Nugroho)

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur saya ucapkan kepada ALLAH SWT atas segala limpahan berkat dan karunia-Nya yang selalu menyertai kita dalam setiap langkahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini guna untuk melengkapi sebagai syarat dalam mencapai gelar Sarjana Srata Satu. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis memberikan judul:

“IMPLEMENTASI STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KEPPCO COFFEE DALAM MEMBANGUN *CITRA*”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) konsentrasi Hubungan Masyarakat pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta. Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa nasehat dan bantuan berbagai pihak yang terkait dengan penyelesaian tugas ini dan Penulis sadari betul bahwa tulisan dalam skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu bimbingan dan kritikan yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan guna penyempurnaan lebih lanjut.

Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom, selaku Dosen Pembimbing.
2. Arif Budi Wirawan, selaku pemilik Keppo Coffe.
3. Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si, selaku Sekretariat Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Segenap dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Orang tua tercinta, Bapak Wagimin dan Ibu Kartini, terima kasih atas doa, kasih sayang serta dukungan yang diberikan tanpa henti sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.

6. Kakak saya Erika Nanda Rizky, terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan kepada peneliti.
7. Seluruh teman-teman mahasiswa/i *Public relations* 2019 Universitas Mercu Buana.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa dalam proses penyelesaian Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karna keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang peneliti miliki.

Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangatlah diharapkan oleh peneliti demi tercapainya penulisan yang lebih baik lagi dimasa mendatang. Oleh karenanya, peneliti mohon maaf kepada semua pihak apabila terjadi kesalahan dalam penulisan ini.

Jakarta, 21 Februari 2023



Ridho Dwi Nugroho



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Teoritis	12
2.2.1 <i>Public relations</i>	12
2.2.2 Strategi.....	16
2.2.3 Strategi <i>Public relations</i>	17
2.2.4 Citra.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Paradigma Penelitian.....	21
3.2 Metode Penelitian	22
3.3 Subyek Penelitian.....	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Teknik Analisis Data.....	25

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	27
4.1.2. Visi dan Misi Keppo Coffee	29
4.1.2. Struktur Perusahaan	29
4.1.3. Logo Perusahaan	30
4.1.4. Produk Perusahaan	30
4.2. Hasil Penelitian	31
4.2.1. Hasil Wawancara dengan Pihak Keppo Coffee	32
4.2.2. Hasil Wawancara dengan Pelanggan Keppo Coffee	54
4.3. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN & SARAN	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 3. Subyek Penelitian.....	24
Tabel 4. 1. Struktur Perusahaan.....	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Arah jalan ke Lokasi Keppo Coffee	4
Gambar 1. 2. Lokasi Keppo Coffee	4
Gambar 4. 1. Bangunan Keppo Coffee	27
Gambar 4. 2. Bagian kasir dan barista Keppo Coffee.....	28
Gambar 4. 3. Bagian Indoor Keppo Coffee	28
Gambar 4. 4. Smoking area Keppo Coffee	28
Gambar 4. 5. Logo Keppo Coffee	30
Gambar 4. 6. Menu Keppo Coffee.....	31
Gambar 4. 7. Media sosial Keppo Coffee	34
Gambar 4. 8. Endorse Keppo Coffee	35
Gambar 4. 9. Konten informasi menu Keppo Coffee	37
Gambar 4. 10. Konten video Keppo Coffee.....	38
Gambar 4. 11. Program acara Bar TakeOver Keppo Coffe	40
Gambar 4. 12. Lomba yang di ikuti Keppo Coffee	42
Gambar 4. 13. Media yang meliput Keppo Coffee.....	44
Gambar 4. 14. Komunitas Kopi Baik yang di ikuti Keppo Coffe	47
Gambar 4. 15. Identitas visual Keppo Coffee	49
Gambar 4. 16. Program sosial Keppo Coffee.....	54

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Curriculum Vitae (CV).....	73
Lampiran 2 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 1	74
Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 2.....	80
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 3.....	84
Lampiran 5 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 4.....	88
Lampiran 6 Transkrip Hasil Wawancara Dengan Narasumber 5.....	90
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara.....	92



UNIVERSITAS
MERCU BUANA