



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN  
*BRAND IMAGE* GRAND SOLL MARINA HOTEL TANGERANG**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

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

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Disusun Oleh:  
**Syifa Nabilla Khairunisa**

**44219010009**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syifa Nabilla Khairunisa  
NIM : 44219010009  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Strategi *Marketing Public Relations* Dalam Meningkatkan *Brand Image* Grand Soll Marina Hotel Tangerang

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 3 April 2023



Syifa Nabilla Khairunisa

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi diajukan oleh:

Nama : Syifa Nabilla Khairunisa  
NIM : 44219010009  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Strategi *Marketing Public Relations* Dalam  
Meningkatkan *Brand Image* Grand Soll  
Marina Hotel Tangerang

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata 1 pada program studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing 1 : Marwan Mahmudi, M.Si

NIDN : 0311036703

Ketua Penguji : Dr. Irmulansati Tomohardjo, M.Si

NIDN : 0330077301

Penguji Ahli : Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom

NIDN : 8870701019

(  )

(  )

(  )

Jakarta, 3 April 2023

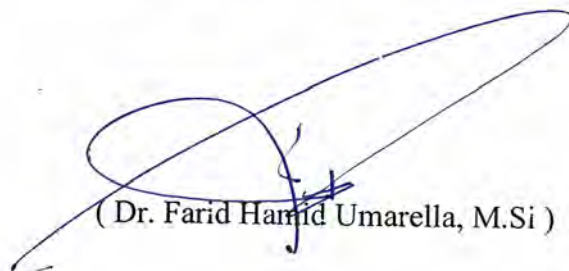
Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



( Dr. Ahmad Mulyana, M.Si )



( Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si )

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

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syifa Nabilla Khairunisa  
NIM : 44219010009  
Program Studi : Public Relations  
Judul Laporan Skripsi : Strategi *Marketing Public Relations* Dalam Meningkatkan *Brand Image* Grand Soll Marina Hotel Tangerang

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.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 3 April 2023

Yang Menyatakan,



Syifa Nabilla Khairunisa

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh,*

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam hal ini, maksud dan tujuan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi dari Program Studi Strata 1 *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Adapun judul yaitu skripsi ini **“STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN *BRAND IMAGE* GRAND SOLL MARINA HOTEL TANGERANG”**. Selain itu, penulisan skripsi ini memiliki tujuan utama yaitu untuk memberikan segenap ilmu dan informasi kepada para pembaca mengenai bagaimana strategi *marketing public relations* dalam meningkatkan *brand image* suatu organisasi.

Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis sayangi dan hormati. Terkhusus kepada kedua orang tua Bapak Suhaibi dan Ibu Tini yang sudah memberikan kasih dan sayang kepada peneliti mulai dari kecil hingga sekarang. Yang tidak pernah henti memberikan doa dan dukungan kepada peneliti, selalu memberikan masukan kepada peneliti dalam setiap hal apapun yang peneliti lakukan. Tanpa cinta dan kasih sayang dari kedua orang tua dan keluarga mungkin penyusunan skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, saran, masukan serta bimbingan yang berharga kepada peneliti. Melalui rangkaian kata dalam skripsi ini, peneliti mengungkapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Marwan Mahmudi, M. Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan dan saran kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Subandi Lasmana selaku Chief Human Resource Officer Grand Soll Marina Hotel Tangerang, yang telah memberi izin untuk peneliti melakukan penelitian di Grand Soll Marina Hotel Tangerang.
3. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang senantiasa telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Anindita, M. Ikom dan Dr. Irmulansati T, SH, M. Si selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir.
6. Untuk seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Keluarga besar Joyo Sumpeno, Pakde-Bude, Mba-Mas, Om-Tante yang senantiasa selalu memberikan doa, semangat dan dukungan kepada peneliti dalam proses perkuliahan dan dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. Sahabat-sahabatku yaitu, Putri Irma Suryani, Felly Alfiani, Alfizania, Vivin Findiarti, Lulu Damayanty dan Putri Dwi Kartini yang senantiasa memberi semangat dan dukungan agar peneliti tidak malas dalam menyusun skripsi.
9. Kekasihku, Bripda Rizky Syahputra yang senantiasa selalu memberikan semangat penuh dan selalu mendoakan tanpa pamrih. Yang selalu menjadi tempat curahan hati ketika menangis, mengeluh, merasa capek karena kuliah. Kalau skripsinya lancar kasih kado ya! Hehe...

Peneliti menyadari betul dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan baik dari isi dan penyajiannya karena peneliti menyadari akan adanya keterbatasan yang dimiliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak untuk menuju penyempurnaan. Sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat berguna bagi seluruh pihak serta dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*

Jakarta, 15 Mei 2022



Syifa Nabilla Khairunisa

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Akademis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Kajian Teoritis .....	23
2.3 Komunikasi .....	23
2.3.1 Komunikasi Organisasi .....	23
2.4 <i>Public Relations</i> .....	24
2.4.1 Strategi <i>Public Relations</i> .....	25
2.5 <i>Marketing Public Relations</i> .....	26
2.5.1 Strategi <i>Marketing Public Relations</i> .....	27
2.6 <i>Customer Relationship</i> .....	29
2.7 <i>Brand Image</i> .....	30



2.7.1 Manfaat dan Komponen <i>Brand Image</i> .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	34
3.2 Metode Penelitian .....	35
3.3 Subjek Penelitian .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5 Teknik Analisis Data .....	38
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Grand Soll Marina Hotel Tangerang .....	41
4.1.2 Struktur Organisasi GSMH Tangerang.....	44
4.1.3 Deskripsi Profil Informan .....	46
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 <i>Marketing Public Relations</i> GSMH .....	56
4.2.2 <i>Media Marketing Public Relations</i> GSMH .....	56
4.2.3 Strategi MPR GSMH.....	59
4.3 Pembahasan .....	69
4.4 Menghadapi Kendala & Persaingan Dalam Perusahaan .....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sasaran Umum <i>Public Relations</i> .....	4
Gambar 1.2 Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i> .....	6
Gambar 1.3 Penilaian dari <i>customer</i> .....	8
Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles & Huberman.....	39
Gambar 4.1 Bukti Penghargaan GSMH Tangerang.....	42
Gambar 4.2 Media Tradisional <i>Marketing Public Relations</i> .....	57
Gambar 4.3 Media Modern <i>Marketing Public Relations</i> .....	58
Gambar 4.4 Strategi Push GSMH .....	60
Gambar 4.5 Strategi Pull GSMH .....	65
Gambar 4.6 Strategi Pass GSMH.....	65
Gambar 4.7 Program Sosial GSMH.....	68



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 4.1 Struktur Organisasi .....	45
Tabel 4.2 Tabel Profil Informan.....	47

