



**IMPLEMENTASI PROGRAM PUBLIC RELATIONS DALAM
MENINGKATKAN CITRA LUXURY MOUNTAIN BOUTIQUE
RESORT**

(Studi Deskriptif Pada Amaryllis Boutique Resort)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh:

RHADIAN RUSWITASARI

44218110091

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rhadian Ruswitasari
NIM : 44218110091
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Program *Public Relations* dalam Meningkatkan *Citra Luxury Mountain Boutique Resort* (Studi Deskriptif Pada *Amaryllis Boutique Resort*)

Menyatakan bahwa Laporan 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 Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Januari 2024



Rhadian Ruswitasari


HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rhadian Ruswitasari
NIM : 44218110091
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Program *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra *Luxury Mountain Boutique Resort* (Studi Pada *Amaryllis Boutique Resort*)

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 Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dwi Firmansyah, S.Ikom, M.Ikom ()

NIDN : 0329044603

Ketua Penguji : Anindita M.Ikom ()

NIDN : 0322088201

Penguji Ahli : Dr. Elly Yuliawati, M.Si ()

NIDN : 0324077101

Jakarta, 15 Januari 2024

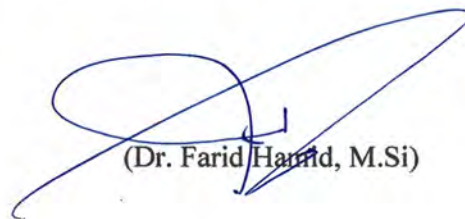
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Harid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan tanda rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Implementasi Program *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra *Luxury Mountain Boutique Resort* (Studi Pada *Amaryllis Boutique Resort*). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) Komunikasi Bidang *Public Relations*.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si , selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi atas arahan dan motivasi yang telah diberikan.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si , selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi atas arahan serta ilmu dan motivasi yang telah diberikan.
3. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom , selaku Sekprodi Bidang Studi *Public Relations* yang telah membantu penulis dalam segala hal.
4. Bapak Dwi Firmansyah, M.Ikom , selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing penulis agar skripsi ini dapat tersusun sesuai dengan yang ditetapkan.
5. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si , selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Para Dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan motivasinya kepada penulis selama menimba ilmu di Universitas Mercu Buana.
7. Rekan-rekan *Amaryllis Boutique Resort* khususnya Ibu Finky Santika, Bapak Dede Sunandar, dan Ibu Siska selaku narasumber internal dari *Amaryllis Boutique Resort* yang telah memberikan informasi yang peneliti perlukan, dan terimakasih telah bersedia untuk bekerjasama dalam banyak hal.

8. Ibu Ety Rusmiati dan Bapak Suwito Effendi sebagai orang tua serta Yudha Rusdianto sebagai kakak penulis untuk semua doa, semangat dan dukungan setiap harinya tanpa henti baik moril maupun materil yang telah diberikan kepada penulis.
9. Untuk suami tercinta Yuri Noor Sonik, terimakasih atas dukungan, doa dan perjuangannya untuk membantu penulis baik moril maupun materil dan selalu mengingatkan penulis akan kewajiban menyelesaikan skripsi.
10. Untuk anak tersayang Zoro Axelle Sonik, yang selalu memberikan energi positif kepada penulis dikala lelah dan menjadi penyemangat dalam menjalani hari-hari.
11. Serta terimakasih untuk semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu masukan berupa kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan, demi perbaikan terhadap penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2024

Rhadian Ruswitasari

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

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

Nama : Rhadian Ruswitasari
NIM : 44218110091
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Program *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra *Luxury Mountain Boutique Resort* (Studi Deskriptif Pada *Amaryllis Boutique Resort*)

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 mempublikasi Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Rhadian Ruswitasari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian:.....	9
1.4. Manfaat Penelitian:.....	9
1.4.1. Manfaat Akademis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Komunikasi Korporat	23
2.3. Public Relations.....	27
2.4. <i>PENCILS of Public Relations</i>	28
2.5. Citra	30
2.6. Proses Pembentukan Citra	32
2.7. Pengambilan Keputusan	33
BAB III	35
METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Paradigma Penelitian	35
3.2. Metode Penelitian	36

3.3.	Subjek Penelitian	37
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	38
	a. Wawancara	38
	b. Dokumentasi	38
3.5.	Teknik Analisis Data	39
3.5.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	41
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN	43
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
	4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	43
	4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	44
	4.1.3. Logo Perusahaan dan Filosofi Logo.....	44
	4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
	4.1.4. Tugas dan Fungsi Masing-Masing Struktur	45
4.2.	Hasil Penelitian.....	47
	4.2.1. Proses Pembentukan Citra.....	47
	4.2.2. Program Kehumasan Amaryllis Boutique Resort	50
	4.2.3. Proses Pengambilan Keputusan.....	59
4.3.	Pembahasan	62
	4.3.1. Proses Pembentukan Citra.....	63
	4.3.2. Konsep <i>PENCILS of Public Relations</i>	64
	4.3.3. Proses Pengambilan Keputusan.....	79
	4.3.4. Citra Amaryllis Boutique Resort	80
BAB V	82
KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1.	Kesimpulan.....	82
5.2.	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Grafik Hotel Pada Tahun 2022.....	1
Tabel 1.2 Data Hunian Kamar May 2023.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Amaryllis Boutique Resort.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Review Hotel di Tripadvisor	3
Gambar 1.2 Penilaian Review Pada Platform Online.....	4
Gambar 1.3 Pemberitaan Media Massa IDN Times	5
Gambar 1.4 Harga Kamar Amaryllis Boutique Resort dan Kompetito.....	6
Gambar 1.5 Instagram Amaryllis Boutique Resort	8
Gambar 1.6 Pemberitaan Melalui Media Online	8
Gambar 2.1 The Historical Development of Public Relations and Marketing.....	24
Gambar 2.2 Public Relations and Marketing activities and their overlap	25
Gambar 4.1 Logo Amaryllis Boutique Resort.....	43
Gambar 4.2 Publikasi Melalui Media Online	48
Gambar 4.3 Konten Instagram Amaryllis Boutique Resort.....	50
Gambar 4.4 Berita di Kompas	51
Gambar 4.5 Kids Activity Amaryllis Boutique Resort.....	53
Gambar 4.6 Rutinitas Petani Lokal dalam Merawat Taman.....	54
Gambar 4.7 Program CSR Amaryllis Boutique Resort	55
Gambar 4.8 Penghargaan Amaryllis Boutique Resort.....	57
Gambar 4.9 Publikasi Instagram Amaryllis Boutique Resort	64
Gambar 4.10 Kolaborasi @amaryllisboutiqueresort dengan @hotelketjeh	65
Gambar 4.11 Kegiatan Kids Activity	67
Gambar 4.12 Kids Activity Schedule	68
Gambar 4.13 Berita di Kompas	69
Gambar 4.14 Nursery (Area Khusus Pembibitan).....	71
Gambar 4.15 Area Taman Amaryllis Boutique Resort	72
Gambar 4.16 Display tanaman komunitas petani lokal yang dijual	73
Gambar 4.17 Publikasi Penghargaan Amaryllis Boutique Resort.....	74
Gambar 4.18 Hasil Lobbying and Negotiation.....	76
Gambar 4.19 Kegiatan Santunan dengan Anak Yatim.....	77