

ABSTRAK

Public relations memiliki peran penting dalam tercapainya tujuan dari hotel. *Public relations* Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto berperan untuk membina hubungan yang baik antara hotel dengan publik melalui program eksternal. Publik eksternal *public relations* terdiri dari *customer*, *community*, *government*, dan media. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana peranan *public relations* dalam menunjang tujuan hotel melalui program eksternal dan sejauh mana program tersebut berdampak terhadap hotel. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui evaluasi dari penerapan program eksternal *public relations* Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto menggunakan teknik evaluasi *PR Metrics: Pyramid Model of PR Research* milik Macnamara (2002). Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif evaluatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi partisipatori, dokumentasi, dan studi pustaka. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dan observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan studi pustaka. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi dari program eksternal *public relations* Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto belum sepenuhnya berhasil, bahwa berdasarkan *inputs*, *outputs*, *out-takes*, dan *outcomes* penerapan program eksternal belum sepenuhnya berhasil guna mencapai tujuan yang hendak dicapai yaitu *brand awareness* dan terbentuknya citra positif bagi hotel.

Kata Kunci: Evaluasi Program Eksternal, *Public Relations*, *Pyramid Model of PR Research*

ABSTRACT

Public relations play a crucial role in achieving hotel's purposes. Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto's public relations contribute to build good relations between the hotel and the public through its external program. Public relations' external public are customers, community, government, and the media. This study was expected to describe how public relations' contribution is in supporting hotel's goals through the external program and how big its impacts to the hotel. The aim of this writing is on behalf of knowing the evaluation of Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto's public relations' external program application by using Macnamara's (2002) PR Metrics: Pyramid Model of PR Research evaluation technique. This study used evaluative qualitative method. As for the data collection technique, this study used interview, participant observation, documentation, and literature study. The types of data used are primary and secondary data. The primary data was collected through semi-structured interview and participatory observation, and the secondary data collected through documentation and literature study. The results showed that evaluation of Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adi Sucipto's public relations' external program hasn't completely succeeded yet, based on the inputs, outputs, out-takes, and outcomes of external program that hasn't completely succeeded yet in achieving brand awareness and forming positive image for the hotel.

Key words: External program, Public Relations, Pyramid Model of PR Research



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PR METRICS: EVALUASI PROGRAM EKSTERNAL PUBLIC RELATIONS GRAND MERCURE &
IBIS YOGYAKARTA ADI
SUCIPTO**

ANDINA SYAQINA PUTRI, Eska Nia Sarinastiti, S.I. Kom., M.A.
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>