

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.5.2 Manfaar Praktis.....	6
1.6 Tinjauan Pustaka.....	7

1.7 Landasan Teori.....	10
1.7.1 <i>Public Relations</i>	10
1.7.2 Program Eksternal <i>Public Relations</i>	15
1.7.3 <i>PR Metrics</i>	20
1.8 Metode Penelitian.....	25
1.8.1 Jenis Penelitian.....	25
1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
1.8.3 Alat Penelitian.....	27
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.8.5 Jenis Data.....	31
1.8.6 Teknik Analisis Data.....	32
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	34
2.1 Letak Geografis Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adi Sucipto.....	34
2.2 Gambaran Umum.....	35
2.2.1 Profil Perusahaan.....	35
2.2.2 Logo.....	36
2.2.3. Jenis-jenis Kamar Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adi Sucipto.....	36
2.2.4 Fasilitas Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adi Sucipto.....	40
2.2.5. Struktur Organisasi Sales & Marketing Department Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adi Sucipto.....	43
BAB III PEMBAHASAN.....	45
3.1. Peran Public Relations Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adi Sucipto.....	45
3.2. Program Eksternal <i>Public Relations</i> Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adi Sucipto.....	54

3.2.1. <i>Customer Relations</i>	55
3.2.2. <i>Community Relations</i>	65
3.2.3. <i>Government Relations</i>	91
3.2.4. <i>Media Relations</i>	96
3.3. Evaluasi Program Eksternal <i>Public Relations</i> Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adi Sucipto.....	109
3.3.1 Evaluasi <i>Inputs</i>	109
3.3.2. Evaluasi <i>Outputs</i>	120
3.3.3. Evaluasi <i>Out-takes</i>	130
3.3.4. Evaluasi <i>Outcomes</i>	142
BAB IV PENUTUP	148
4.1. Kesimpulan.....	148
4.2. Saran.....	150
4.2.1 Saran Praktis.....	150
4.2.2 Saran Ilmiah.....	151
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	156