

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
SURAT KETERANGAN	iii
INTISARI	vi
ABSTRACT	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Tinjauan Pustaka	8
1.7 Landasan Teori	12
1.7.1 Public Relation	12
1.7.2 Manajemen Krisis	14
1.7.3 Citra (<i>Image</i>)	17

1.8 Metode Penelitian.....	19
1.8.1 Jenis Penelitian	19
1.8.2 Waktu dan Tempat.....	19
1.8.3 Alat Penelitian.....	20
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....	20
1.8.5 Jenis Data.....	21
1.8.6 Analisa Data	22
BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELTIAN	24
2.1 Gambaran Umum eL Hotel Royale Yogyakarta	24
2.2 Sejarah eL Hotel Royale Yogyakarta	25
2.3 Logo, Visi dan Misi eL Hotel Royale Yogyakarta.....	26
2.4 Struktur Organisasi.....	27
2.5 Produk eL Hotel Royale Yogyakarta	27
2.5.1 Superior Room.....	27
2.5.2 <i>Deluxe Room</i>	28
2.5.3 <i>Deluxe Room Premiere</i>	28
2.5.4 Suite Room	29
2.5.5 President Suite	29
2.5.6 Meeting Room	30
2.6 Fasilitas eL Hotel Royale Yogyakarta.....	30
2.6.1. Prambanan Restaurant	30
2.6.2 Kolam Renang	31
2.6.3 Barong Lounge	32
2.6.4 Kids Corner.....	33
2.6.5 Pool Bar	33

2.6.7 Fitnes.....	33
2.6.8 Spa	33
BAB III PEMBAHASAN	34
3.1 Strategi <i>public relations</i> eL Hotel Royale Yogyakarta Malioboro dalam membangun citra aman saat menghadapi pandemi Covid-19	34
3.1.1 Identifikasi Krisis	37
3.1.2 Analisis Krisis	38
3.1.3 Isolasi Krisis	39
3.1.4 Pilihan Strategi	40
1. Pemilihan Platform	40
2. Pemilihan Konten	41
3. Penerapan Strategi	43
3.1.5 Program Pengendalian.....	51
a. Tamu	51
b. Departemen (Front Office, Resto, Housekeeping, Kitchen, Public Area).	52
c. Karyawan.....	59
BAB IV PENUTUP	61
4.1 Kesimpulan.....	61
4.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65