

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Kerangka Penelitian.....	9
1.6. Kerangka Konsep.....	23
1.7. Metodologi Penelitian.....	26
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>31</b>
2.1. Strategi <i>Public Relations</i> .....	31
<b>BAB III PROFIL PT HOTEL INDONESIA NATOUR (PERSERO) DAN .....</b>	<b>56</b>
<b>HOTEL INNA GARUDA.....</b>	<b>56</b>
3.1. Gambaran Umum PT Hotel Indonesia Natour (Persero).....	56
3.1.1. Organisasi PT Hotel Indonesia Natour (Persero) .....	58
3.2. Gambaran Umum Hotel Inna Garuda Yogyakarta.....	64
3.2.2. Lokasi Hotel.....	67
3.2.3. Tujuan dan Manfaat Berdirinya Perusahaan.....	69
3.2.4. Fasilitas dan Produk Jasa .....	70
3.2.5. Struktur Organisasi Hotel Inna Garuda .....	75
3.3. Departemen <i>Public Relations</i> Hotel Inna Garuda .....	79

3.3.1.	Gambaran Umum Departemen <i>Public Relations</i> Hotel Inna Garuda....	79
3.3.2.	Struktur Organisasi Departemen <i>Public Relations</i> Hotel Inna Garuda .	80
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS DATA.....</b>		<b>85</b>
4.1.	Kebijakan Pemerintah Terkait Pembatasan Kegiatan Pertemuan/Rapat di Luar Kantor Bagi Aparatur Sipil Negara (ASN).....	86
4.2.	Tahap Pertama: Penelitian Formatif ( <i>Formative Research</i> ) .....	91
4.2.1.	Analisis Situasi .....	91
4.2.2.	Analisis Organisasi .....	95
4.2.3.	Analisis Publik.....	100
4.3.	Tahap Dua: Strategi <i>Public Relations</i> .....	102
4.3.1.	Penentuan Sasaran dan Tujuan Oleh <i>Public Relations</i> (PR) Hotel Inna Garuda	102
4.3.2.	Strategi Tindakan dan Respon <i>Public Relations</i> (PR) Hotel Inna Garuda	103
4.3.3.	Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> (PR) Hotel Inna Garuda.....	111
4.4.	Tahap Tiga: Taktik Komunikasi <i>Public Relations</i> Hotel Inna Garuda.....	117
4.4.1.	Implementasi Rencana Strategis <i>Public Relations</i> Hotel Inna Garuda	131
4.5.	Tahap Empat: Evaluasi Strategi <i>Public Relations</i> Hotel Inna Garuda .....	133
4.6.	Analisis dan Diskusi .....	135
4.6.1.	Tahap Penelitian Formatif ( <i>Formative Research</i> ) .....	136
4.6.2.	Penentuan Tujuan, Strategi Tindakan dan Strategi Komunikasi .....	140
4.6.3.	Taktik Komunikasi dan Implementasi Rencana Strategis .....	153
4.6.4.	Evaluasi Strategi <i>Public Relations</i> (PR) .....	159
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>		<b>162</b>
5.1.	Kesimpulan .....	162
5.2.	Saran .....	167
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>171</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1.</b> Grand Hotel de Djogja.....	64
<b>Gambar 3.3.</b> Hotel Merdeka .....	65
<b>Gambar 3.4.</b> Hotel Natour Garuda.....	66
<b>Gambar 3.5.</b> Hotel Inna Garuda Yogyakarta .....	67
<b>Gambar 3.7.</b> Logo Hotel Inna Garuda .....	77
<b>Gambar 3.8.</b> Struktur Organisasi Departemen <i>Marketing &amp; Public Relations</i> Hotel Inna Garuda .....	80
<b>Gambar 4.1.</b> Tampilan Halaman Utama <i>Website</i> innagaruda.com.....	124
<b>Gambar 4.3.</b> Tampilan Halaman Akun <i>Twitter @InnaGaruda</i> .....	124
<b>Gambar 4.4.</b> Tampilan Halaman Akun <i>Facebook</i> Hotel Inna Garuda. ....	125
<b>Gambar 4.5.</b> Tampilan <i>link</i> TripAdvisor di <i>website</i> innagaruda.com .....	127

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1.</b> Tabel Perkembangan Jumlah Wisatawan, MICE, Rata-rata Lama Tinggal dan Tingkat Hunian Hotel di DIY, 2008-2012	1
<b>Tabel 2.1.</b> Proses Perencanaan Strategis <i>Public Relations</i>	33
<b>Tabel 3.1.</b> Unit Manajemen Hotel & Restaurant PT Hotel Indonesia Natour	57
<b>Tabel 3.2.</b> Tabel Jumlah Kamar Hotel Inna Garuda	71
<b>Tabel 3.3.</b> Tabel Fasilitas <i>Conventions &amp; Meeting Rooms</i> Hotel Inna Garuda	72
<b>Tabel 3.4.</b> Tabel <i>Room Rates</i> Hotel Inna Garuda	74
<b>Tabel 3.5.</b> Tabel Daftar Tarif Makanan Hotel Inna Garuda	75
<b>Tabel 3.6.</b> Tabel Makna Filosofi Logo Hotel Inna Garuda	77
<b>Tabel 4.1.</b> Tabel Analisis SWOT Hotel Inna Garuda	95

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.1. <i>Interview Guide</i></b> .....	176
---	-----