

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul “STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* PT. WANATA JAYA CIPTA (NANNY’S PAVILLON) DALAM MEMBENTUK CITRA POSITIF PERUSAHAAN DI MATA KONSUMEN” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Tuhan Yesus yang sudah memberikan berkat, hikmat, rahmat serta penyertaan selama Peneliti menjalankan Tugas Akhir ini.
- 2) Papa Djijono Djiharto, Mama Trifosa Widijatiserta Kakak Karina Pratiwi, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moral, doa, dan kasih sayang.
- 3) Bapak Prof. Aleksius Jemadu, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pelita Harapan.
- 4) Ibu Rose Emmaria Tarigan, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pelita Harapan
- 5) Bapak Drs. Palar Pardi Sandjaja, SE., MS., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan kepada Peneliti selama proses Penelitian.
- 6) Ibu Fitria Mayasari, S.Sos., M.M.C., untuk bimbingan, waktu, perhatian, dukungan, saran dan kritik yang telah diberikan kepada Peneliti dalam proses Penelitian Tugas Akhir ini.

- 7) Ibu Diana, Pak Sigit, Pak Jumadaldanseluruhanggota broadcasting club (UPH Radio dan UPH TV) yang telahmemberikansemangatdanbantuankepadaPeneliti
- 8) Semua dosen yang telah mengajar Peneliti selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan dan Staff Karyawan Fakultas IlmuSosialdanIlmuPolitik yang telah membantu Peneliti dalam kegiatan administratif.
- 9) *Staff* perpustakaan yang telahmembantuPenelitihinggalulskuliah.
- 10) *Key Informant*PenelitiyaituIbuSwestikadanIbu Stella selaku*Marketing Executives*dan*Public Relations* PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon) yang sudahbanyakmembantuPenelitihinggaselesainyaTugasAakhirini.
- 11) Teman-teman seperjuangan GienahOctavianiKahimpong, Kevin Stefano, Ruth Uliasti, Yuki MelianaSantosa, TirzaOctaviani, VaniaOctaviani, Amelia Veronica, Priscilla Dea, AlvinaArdis, Caroline Arbianti, FebryYulianti, Fanny Citra Sitinjak, Shindy Huang, Kevin Ananta, Kevin Aldrian, Arvin Tjandra, Christa Stevani, Regina Goenawan, Hanny, Alm. NoviaCung, AnandaAdvandrioHermawasta
- 12) Tim 1737 Christina ErisdameriaTobing, TheresiaDeaAyuAdinda, BerlianevieHarjan, GraciaPriskila Elsa Indrania yang telahmemberikansemangatkepadaPenelitisampaiselesainyaTugasAakhirini.
- 13) Club PembocorBaterai OrangFransiska Theodora, Ayu Natasha Sebastian AndrioPutri, Christina Yulianti yang selalumemberisemangatdandukungandoauntukPeneliti
- 14) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi Peneliti. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, Juli 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Identifikasi Masalah.....	7
I.3 Rumusan Masalah.....	8
I.4 Tujuan Penelitian	8
I.5 Kegunaan Penelitian	9
I.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II OBJEK PENELITIAN	
II.1 Profil PT. Wanata Jaya Cipta	13
II.2 <i>Brand Spirit</i>	16
II.3 Visi, misi dan <i>Brand Values</i> Nanny's Pavillon	17
II.4 Logo PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	21
II.5 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> PT. Wanata Jaya Cipta.....	22
II.5.1 Uraian Divisi dan Tugas PT. Wanata Jaya Cipta	23
II.5.1.1 Divisi <i>Public Relations</i> PT. Wanata Jaya Cipta	23
II.6 Kompetitor PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	24
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
III.1 Pengertian Ilmu Komunikasi.....	25
III.2 Unsur-Unsur Komunikasi	27
III.3 Model Komunikasi <i>Public Relations</i>	28
III.4 Pengertian <i>Public Relations</i>	30
III.5 Fungsi <i>Public Relations</i>	31
III.6 Tugas <i>Public Relations</i>	32
III.7 Tujuan <i>Public Relations</i>	33
III.8 Ruang Lingkup Kegiatan <i>Public Relations</i>	34
III.8.1 <i>Internal Public Relations</i>	35
III.8.2 <i>Eksternal Public Relations</i>	37

III.9	<i>Public Relations Tools</i>	40
III.10	Strategi.....	41
III.10.1	Strategi <i>Public Relations</i>	41
III.11	Citra (<i>image</i>)	44
III.11.1	Citra Perusahaan	48
III.12	Kerangka Berpikir	54
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	
IV.1	Metode Penelitian	56
IV.2	Pendekatan Penelitian	60
IV.3	Metode Pengumpulan Data	61
IV.4	Unit Analisis dan Unit Obsevasi	64
IV.5	<i>Key Informant</i> dan <i>Informant</i>	65
IV.6	Rencana Analisis Data	67
IV.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	69
	Operasional Variabel.....	75
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
V.1	Hasil Penelitian Kedudukan <i>Public Relations</i> dan <i>Marketing Executives</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	77
V.1.1	Fungsi dan Tugas <i>Public Relations</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	78
V.1.2	Kegiatan <i>Public Relations</i> dan <i>Marketing</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	80
V.1.3	Strategi <i>Public Relations</i> dan <i>Marketing</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	83
V.1.4	Evaluasi <i>Public Relations</i> dan <i>Marketing</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	84
V.1.5	Citra PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon).....	85
V.1.6	<i>Personality</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	85
V.1.7	<i>Reputation</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	88
V.1.8	<i>Values</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon).....	93
V.1.9	<i>Corporate Identity</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	94
V.2	Pembahasan	95
V.2.1	Kedudukan <i>Public Relations</i> dan <i>Marketing Executives</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon).....	96
V.2.2	Uraian Tugas, Tujuan dan Ruang Lingkup <i>Public Relations</i> dan <i>Marketing Executives</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	100
V.2.3	Uraian <i>Public Relations Tools</i>	106
V.2.4	Uraian Strategi <i>Public Relations</i>	109
V.2.5	Uraian Citra Perusahaan Berdasarkan <i>The Corporate Image Jigsaw</i>	117
BAB VI	PENUTUP	
VI.1	Kesimpulan	127

VI.2 Keterbatasan Penelitian.....128
VI.3 Saran128

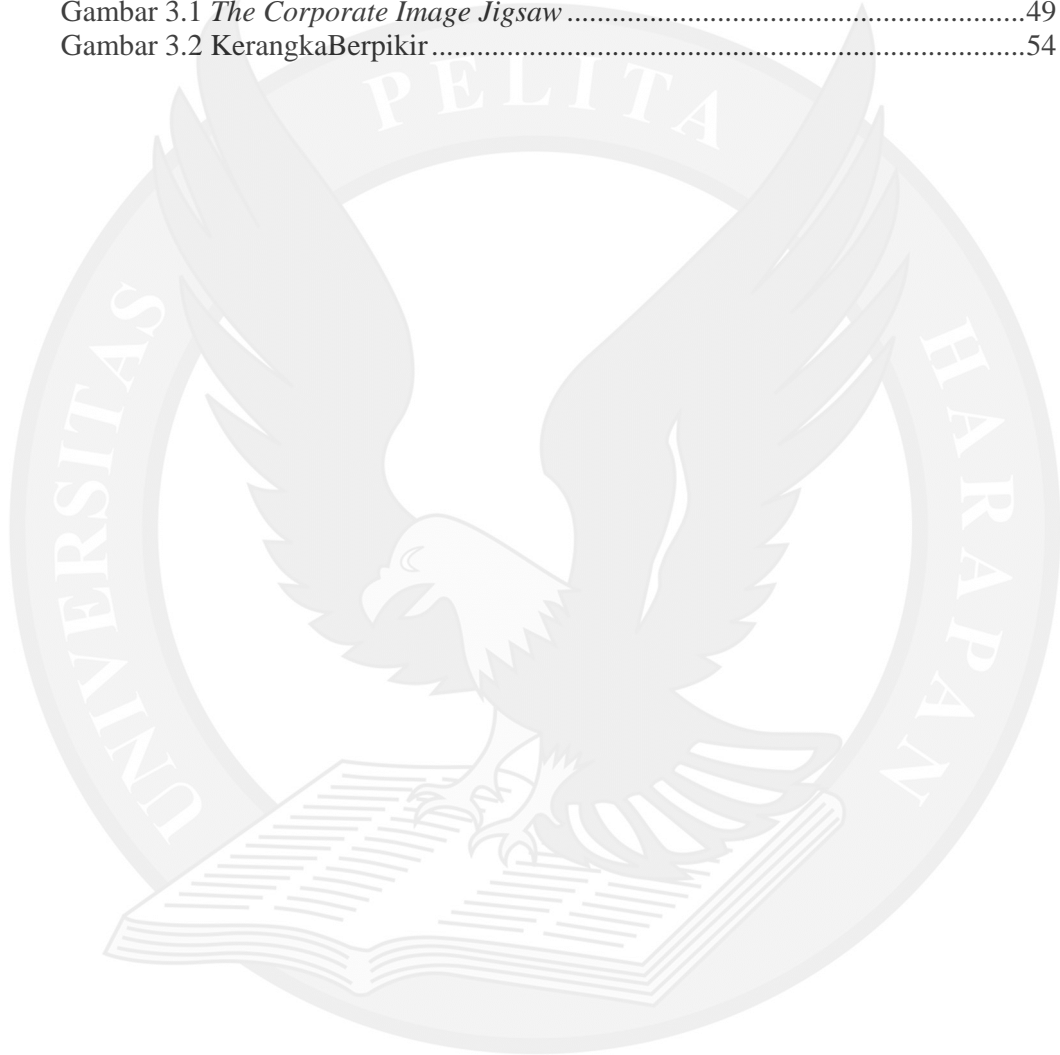
DAFTAR PUSTAKA134

**LAMPIRAN
CURRICULUM VITAE**



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laju Pertumbuhan dan Sumber Pertumbuhan Tahun 2013	2
Gambar 2.2 <i>Brand Spirit</i>	17
Gambar 2.3 Logo PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	21
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	22
Gambar 3.1 <i>The Corporate Image Jigsaw</i>	49
Gambar 3.2 Kerangka Berpikir	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Usaha Restoran/RumahMakanMenurutProvinsiTahun 2010.....	3
Tabel 1.2 DistribusiBanyaknya Usaha RestoranBerskalaMenengahMenurut ProvinsidanJenisMasakan yang DisajikanTahun 2011	4
Tabel 2.1 LokasidanKonsepRestoran Nanny’s Pavillon.....	13
Tabel 4.1 TipeDasarPenelitianStudiKasus.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Surat Permohonan Izin Melakukan Penelitian dari Jurusan	A-1
Surat Penerimaan Izin Melakukan Penelitian dari Perusahaan	A-2
Lembar <i>Monitoring</i> Bimbingan Tugas Akhir	A-3

LAMPIRAN B

Transkrip Wawancara dengan <i>Key Informant</i> , Ibu Stella Griensiria, <i>Public Relations</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon).....	B-1
Transkrip Wawancara dengan <i>Key Informant</i> , Ibu Swestika, <i>Marketing Executives</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon)	B-10
Transkrip Wawancara dengan <i>Informant</i> , Berlianevie Harjan	B-18
Transkrip Wawancara dengan <i>Informant</i> , Daniela Angela.....	B-23
Transkrip Wawancara dengan <i>Informant</i> , Theresia Dea.....	B-28
Transkrip Wawancara dengan <i>Informant</i> , Christina Erisdameria.....	B-34
Transkrip Wawancara dengan <i>Informant</i> , Fransiska Theodora	B-40
Transkrip Wawancara dengan <i>Informant</i> , Yuki Meliana.....	B-47
Transkrip Wawancara dengan <i>Informant</i> , Ayu Natasha	B-53
Transkrip Wawancara dengan <i>Informant</i> , Gracia Priskila.....	B-59
Tabel <i>Coding Key Informant</i> dan <i>Informant</i>	B-64

LAMPIRAN C

Lokasi <i>outlets</i> Nanny's Pavillon tema <i>Barn</i> di Alam Sutera	C-1
Lokasi <i>outlets</i> Nanny's Pavillon tema <i>Terrace</i> di Central Park.....	C-2
Lokasi <i>outlets</i> Nanny's Pavillon tema <i>Le Jardin Des Fleurs</i> di Central Park	C-3
<i>Event-Event</i> dan CSR PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon).....	C-5
Promo-Promo Nanny's Pavillon	C-7
Maskot dan Pelayan Nanny's Pavillon	C-8
<i>Sponsorship</i> yang Pernah Dilakukan PT. Wanata Jaya Cipta.....	C-9
Tampilan <i>Website</i> PT. Wanata Jaya Cipta (Nanny's Pavillon).....	C-9
Contoh Menu Nanny's Pavillon.....	C-10
Foto Peneliti dengan <i>Key Informant</i>	C-11