

ABSTRAK

Nama NIM : Gea Leoneta / 2013-52-073
Judul : Peran Public Relations Dalam Membangun Reputasi Swiss-Belhotel Cirebon
Jumlah Halaman : vii ;91 halaman; 15 gambar; 6lampiran
Kata Kunci : Public relations, studi kasus, reputasi
Daftar Pustaka : 26 judul buku,1986, 1998-2015 2 jurnal, 4 website

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran PR Swiss-Belhotel Cirebon dalam membangun reputasi. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, studi kasus menggunakan teori interaksi simbolis untuk melihat proses komunikasi yang dilakukan dengan pengambilan peran oleh PR Swiss-Belhotel Cirebon. Penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam, Observasi non partisipan, dan studi dokumen. Peran PR Swiss-Belhotel Cirebon adalah dengan menjadi fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah, penasehat ahli, dan sebagai *good image maker*.

Hasil penelitian ini menunjukkan PR Swiss-Belhotel Cirebon menjalankan peran sebagai fasilitator komunikasi dengan membantu manajemen dalam menjalin hubungan dengan publiknya, baik publik internal dan eksternal melalui penggunaan media. Peran sebagai fasilitator pemecahan masalah dengan strategi sales mingle untuk membantu manajemen dalam menemukan dan mengatasi masalah yang muncul sebelum berpotensi menjadi masalah yang lebih besar ataupun krisis bagi Swiss-Belhotel Cirebon. Peran PR sebagai penasehat ahli dilakukan dengan melakukan analisis oleh PR dalam menemukan inovasi, memberikan usulan untuk menentukan program PR salah satunya dengan pemanfaatan media sosial secara maksimal untuk kebutuhan publikasi dan menjaga eksistensi. Peran sebagai *good image maker* dengan menciptakan publikasi yang positif serta membangun hubungan baik dengan seluruh *stakeholder*. Menciptakan image positif dengan mengadakan event, sponsorship, publikasi positif dalam sosial media Swiss-Belhotel Cirebon sebagai upaya menciptakan image positif dalam proses membangun reputasi Swiss-Belhotel Cirebon.