

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat secara Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat secara Praktis .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Teori Interaksi Simbolis .....	8
2.2 Public Relations.....	10
2.2.1 Fungsi Public Relations .....	11
2.3 “Publik” Public Relations.....	13
2.3.1 Publik Internal .....	14
2.3.2 Publik Eksternal .....	15
2.4 Reputasi .....	16
2.5 Peran Public Relations Dalam Membangun Reputasi.....	17
2.6 Kerangka Pemikiran .....	20
2.7 Definisi Konsep .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode dan Desain Penelitian .....	23
3.2 Bahan Penelitian dan Unit Analisis .....	26
3.3 Key Informan dan Informan .....	26
3.1 Key Informan .....	26
3.2 Informan .....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5 Keabsahan Data .....	28
3.6 Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Subjek Penelitian .....	32
4.1.1 Sejarah Swiss-Belhotel Cirebon.....	32

4.1.2	Logo Swiss-Belhotel Cirebon .....	33
4.1.3	Visi dan Misi Swiss-Belhotel Cirebon .....	38
4.1.4	Struktur Organisasi Swiss-Belhotel Cirebon .....	40
4.2	Peran Public Relations Swiss-Belhotel Cirebon Dalam Membangun Reputasi .....	41
4.2.1	Pemahaman Informan Terhadap Reputasi .....	43
4.2.2	Fasilitator Komunikasi .....	48
4.2.3	Fasilitator Pemecahan Masalah .....	54
4.2.4	Penasehat Ahli.....	66
4.2.5	<i>Good Image</i> maker .....	74
BAB V	PENUTUP .....	84
5.1	Kesimpulan .....	84
5.2	Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA	.....	88
RIWAYAT HIDUP	.....	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Logo Swiss-Belhotel International .....	34
Gambar 4.2	Arti Logo .....	36
Gambar 4.3	Logo Vertikal Swiss-Belhotel Cirebon .....	37
Gambar 4.4	Logo Horisontal Swiss-Belhotel Cirebon .....	37
Gambar 4.5	Transportasi Swiss-Belhotel Cirebon Tampak Belakang ...	46
Gambar 4.6	Proses Liputan Media .....	53
Gambar 4.7	Sales mingle oleh PR Swiss-Belhotel Cirebon .....	54
Gambar 4.8	Tanggapan Komentar Negatif di TripAdvisor .....	54
Gambar 4.9	Tanggapan Komentar Positif di TripAdvisor.....	57
Gambar 4.10	Data Statistik Aktivitas Media Sosial .....	58
Gambar 4.11	Makan Malam Bersama Influencer Media Sosial.....	59
Gambar 4.12	Memperingati HUT Bhayangkara ke-71 .....	80
Gambar 4.13	Website Swiss-Belhotel International .....	80
Gambar 4.14	Kesan Terhadap Swiss-Belhotel Cirebon.....	80
Gambar 4.15	Novita, PR Swiss-Belhotel Cirebon.....	80