

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Akademis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Teori Citra .....	8
2.2.1 Pembentukan Citra.....	9
2.3 Citra Perusahaan .....	10
2.4 Public Relations .....	11
2.5 Strategi .....	12
2.5.1 Strategi public relations.....	13
2.5.2 Strategi Pembentukan Citra.....	13
2.6 Perusahaan Food & Beverages Service.....	14
2.7 Konseptualisasi .....	15
2.8 Kerangka Pemikiran.....	15

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	17
3.1 Paradigma Penelitian.....	17
3.2 Metode Penelitian .....	17
3.3 Jenis Penelitian .....	17
3.4 Jenis Data .....	18
3.5 Sumber Data .....	18
3.5.1 Data Primer .....	18
3.5.2 Data Sekunder .....	19
3.6 Key Informan dan Informan .....	19
3.7 Bahan Penelitian .....	19
3.8 Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.8.1 Wawancara.....	20
3.8.2 Observasi .....	20
3.8.3 Dokumentasi .....	20
3.9 Uji Keabsahan Data .....	20
3.10 Teknik Analisis Data.....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	23
4.1 Subjek Penelitian .....	23
4.1.1 Profile Nara Restaurant and Lounge .....	23
4.1.2 Visi dan Misi Nara Restaurant and Lounge .....	24
4.1.3 Struktur Organisasi Nara Restaurant and Lounge .....	24
4.2 Profile Key Informan dan Informan .....	24
4.2.1 Key Informan .....	24
4.2.2 Informan.....	25
4.3 Hasil Penelitian.....	25
4.3.1 Push Strategy.....	25
4.3.2 Pull Strategy .....	28
4.3.3 Hambatan Strategi Public Relations .....	30
4.3.4 Review dari pelanggan tetap Nara Restaurant and Lounge .....	31
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	32
5.1 Tahapan Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan .....	32
5.2 Hambatan Dalam Pembuatan Strategi Public Relations .....	34
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	35
6.1 Kesimpulan.....	35
6.2 Saran.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	37

LAMPIRAN .....	40
Lampiran 1 Form Absensi Bimbingan .....	40
Lampiran 2 Draft Wawancara .....	41

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu ..... 8

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Pengunjung Nara Restaurant & Lounge .....	2
Gambar 1. 2 Profile dan Event Timeline Instagram @Narajkt .....	3
Gambar 1. 3 Berita Apresiasi Gubernur DKI Jakarta .....	4
Gambar 2. 1 Bagan Proses Pembentukan Citra .....	9
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran Sumber Penelitian .....	16
Gambar 3. 1 Tipe Dasar Desain Studi Kasus .....	18
Gambar 3. 2 Teori Analisis Miles dan Huberman .....	21
Gambar 4. 1 Hiburan Band dan Penyanyi Indonesia Abdul Idol @itsmeabda di Nara Restaurant and Lounge.....	23
Gambar 4. 2 Suasana Nara Restaurant and Lounge.....	23