

**STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19 PASCA PPKM DARURAT**

**(Studi Analisis Penerapan Konsep P.E.N.C.I.L.L.S. Pada Aktivitas *Marketing
Public Relations* Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya)**

SKRIPSI



OLEH:

PRAHASTI KEN DEWANI

18043010038

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

SURABAYA

2022

**STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PELANGGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 PASCA PPKM
DARURAT**


**(Studi Analisis Penerapan Konsep P.E.N.C.I.L.L.S. Pada Aktivitas *Marketing Public
Relations* Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya)**

Disusun Oleh:

Prahasti Ken Dewani
NPM. 18043010038

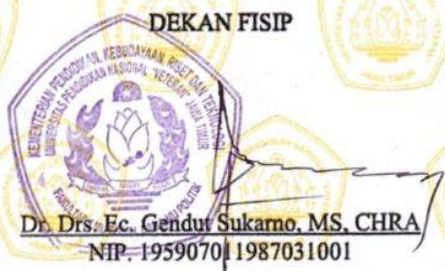
Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi
Menyetujui,

PEMBIMBING


Dra. Diana Amalia M.Si
NIP. 1963090719911032001

Mengetahui,

DEKAN FISIP


Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PELANGGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 PASCA PPKM
DARURAT**

**(Studi Analisis Penerapan Konsep P.E.N.C.I.L.L.S. Pada Aktivitas *Marketing
Public Relations* Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya)**

Oleh:

Prahasti Ken Dewani

NPM. 18043010038

**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal 8 Juni 2022**

Pembimbing



Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 1963090719911032001

Tim Penguji,

1. Ketua



Dra. Sumardijjati, M.Si
NIP. 19620323 199309 2001

2. Sekretaris



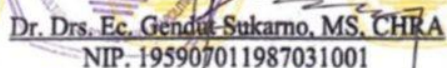
Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 1963090719911032001

3. Anggota



Dr. Yuli Candrasari, M.Si
NIPPPK. 197107302021212003

Mengetahui,
DEKAN FISIP



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHKA
NIP. 195907011987031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun proposal skripsi dengan judul “ **STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 PASCA PPKM DARURAT (Studi Analisis Penerapan Konsep P.E.N.C.I.L.S. Pada Aktivitas Marketing Public Relations Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya)**“

Dalam menyusun skripsi ini, penulis tidak akan berjalan hingga selesai tanpa mendapat bimbingan dan arahan dari Ibu Dra. Diana Amalia, M.SI selaku dosen pembimbing penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis. Sehingga penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada beliau.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi – tingginya kepada semua pihak – pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Yuli Candrasari, S.Sos, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Diana Amalia, M.SI selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan laporan praktik magang ini.

4. Pak Kencana Herdianto selaku asisten general manager serta Bu Tina selaku Marketing Communication Hotel Ibis Styles Jemurari Surabaya yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti
5. Keluarga inti yang selalu mendukung saya dan memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan proposal skripsi saya.
6. Teman-teman penulis yang telah berjuang bersama sama dan saling menyemangati satu sama lain untuk segera menyelesaikan proposal skripsi ini

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan oleh penulis demi kebaikan skripsi. Semoga laporan ini, dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat digunakan referensi untuk penulis lainnya.

Surabaya, 20 Januari 2022

Prahasti Ken Dewani

STRATEGI *MARKETING PUBLIC RELATIONS* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 PASCA PPKM DARURAT

Prahasti Ken Dewani

18043010038

ABSTRAK

Adanya Pandemi Covid 19 berdampak pada seluruh sektor kehidupan salah satunya industri perhotelan. Salah satu hotel yang terdampak akibat pandemi Covid-19 ini adalah Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya. Hotel ini merupakan hotel dengan merk “Ibis Styles” pertama di Surabaya yang memiliki ciri khas yang unik, stylish, dan colorful. Peran *Marketing Public Relations* ini dinilai sangat krusial untuk bangkit dari krisis pandemi covid-19. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi *marketing public relations* Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya dalam meningkatkan jumlah pelanggan di masa pandemi Covid-19 pasca pphk darurat. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori MPR PENCILS (*Publicity, Event, News, Community Involvement, Identity Media, Lobbying, and Social Responsibility*) menurut Rosady Ruslan.

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif. Informan dalam penelitian ini sebanyak dua orang dan lokasi penelitian dilakukan di Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan dokumentasi. Dan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah melalui tiga tahap yaitu reduksi data, paparan data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya melakukan strategi *marketing public relations* untuk meningkatkan jumlah pelanggan di masa pandemi covid 19 pasca pphk darurat. Strategi *marketing public relations* yang digunakan adalah *Publicity, Event, News, Community Involvement, Identity Media, Lobbying and Social Responsibility*.

Kata Kunci : *Strategi, Marketing Public Relations, Pandemi Covid 19*

**STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PELANGGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 PASCA PPKM
DARURAT**

Prahasti Ken Dewani

18043010038

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has an impact on all sectors of life, one of which is the hotel industry. One of the hotels affected by the Covid-19 pandemic is the Ibis Styles Jemursari Hotel Surabaya. This hotel is the first "Ibis Styles" brand hotel in Surabaya which has unique, stylish, and colorful characteristics. The role of Marketing Public Relations is considered very crucial to rise from the COVID-19 pandemic crisis. This research was conducted to determine the marketing public relations strategy of the Ibis Styles Jemursari Hotel Surabaya in increasing the number of customers during the Covid-19 pandemic after the emergency PPKM. The theory used in this research is the MPR PENCILS Theory (Publicity, Event, News, Community Involvement, Identity Media, Lobbying, and Social Responsibility) according to Rosady Ruslan.

This research method uses descriptive qualitative. There were two informants in this study and the research location was at the Ibis Styles Hotel Jemursari Surabaya. Data collection techniques were carried out by in-depth interviews and documentation. And the data analysis technique in this study was through three stages, namely data reduction, data exposure and conclusion drawing and verification.

The results showed that the Ibis Styles Jemursari Hotel Surabaya carried out a marketing public relations strategy to increase the number of customers during the covid 19 pandemic after the emergency PPKM. The marketing public relations strategy used is Publicity, Event, News, Community Involvement, Identity Media, Lobbying and Social Responsibility.

Keywords : *Strategy, Marketing Public Relations, Pandemi Covid -19*

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Secara Akademis	15
1.4.2 Secara Teoritis	16
1.4.3 Secara Praktis	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 <i>Public Relations</i>	21
2.2.1.1 Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i>	22
2.2.1.2 Tujuan <i>Public Relations</i>	24

2.2.2 <i>Marketing Public Relations</i>	25
2.2.2.1 <i>Peranan Marketing Public Relations</i>	26
2.2.2.2 <i>Tujuan Marketing Public Relations</i>	27
2.2.2.3 <i>Keterkaitan PR & MPR</i>	28
2.2.3 <i>Strategi Marketing Public Relations</i>	29
2.2.3.1 <i>Manfaat Aktivitas Marketing Public Relations</i>	30
2.2.4 <i>Strategi Marketing Public Relations PENCILS</i>	32
2.2.5 <i>Meningkatkan Jumlah Pelanggan</i>	35
2.3 <i>Kerangka Berfikir</i>	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 <i>Jenis Penelitian</i>	38
3.2 <i>Definisi Konseptual</i>	39
3.2.1 <i>Strategi Marketing Public Relations</i>	39
3.3 <i>Unit Analisis</i>	41
3.4 <i>Informan Penelitian</i>	41
3.5 <i>Lokasi Penelitian</i>	42
3.6 <i>Metode Pengumpulan Data</i>	42
3.7 <i>Teknis Analisis Data</i>	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 <i>Gambaran Umum Objek Penelitian</i>	45
4.1.1 <i>Sejarah Singkat Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya</i>	47
4.1.2 <i>Logo Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya</i>	48
4.1.3 <i>Lokasi Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya</i>	48
4.1.4 <i>Fasilitas Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya</i>	49

4.2 Identitas Informan.....	50
4.3 Penyajian Data Dan Analisis.....	51
4.3.1 Strategi Marketing Public Relatioons Publikasi, Event, News, Community Involvement, Identity Media, Lobbying, Social Responsibility	51
4.4 Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	97
RIWAYAT HIDUP	124
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	
Penelitian terdahulu	17
Tabel 2.2	
Kerangka berfikir penelitian	39
Tabel 4. 1	
Tabel Implementasi teori dengan kondisi di lapangan.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang 2021 vs 2020	4
Gambar 1.2 Tingkat Hunian Kamar Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya	
Tahun 2021	9
Gambar 4.1 Lobby Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya	45
Gambar 4.2 Logo Hotel Ibis Styles Jemursari Surabaya	48
Gambar 4.3 Live Instagram dengan Influencer melalui instagram Hotel Ibis	
Styles Jemursari Surabaya	77
Gambar 4.4 Reality Show” Today Show” Hotel Ibis Styles Jemursari	
Surabaya melalui youtube	78
Gambar 4.5 Berita Ibis Styles Jemursari Surabaya naik menjadi bintang 4	
Di kanal timesindonesia.con	80
Gambar 4.6 Wonocolo Corner Hotel Ibis Styles Jemursari	82
Gambar 4.7 Meeting kit Hotel Ibis Styles Jemursari	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Interview Guide*

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara