

STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM REBRANDING HOTEL SOMERSET MENJADI HOTEL VERWOOD

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Adriana Novia Saputri

NBI : 1151600120

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 1 Juli 2020

Dewan Pengaji

1 Drs. M. Kendry Widiyanto, M.S
Ketua

2 Drs. Jupriono, M.Si
Anggota

3 Hamim S.Sos. M.I.Kom
Anggota

(
(
(

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA



Dekan

Dr. Endro Tjanjono, MM.

TANDA PERSETUJUAN

Nama : Adriana Novia Saputri

NBI : 1151600120

Judul : Strategi *Public Reations* Dalam *Rebranding* Hotel Somerset
Menjadi Hotel Verwood

Surabaya, 01 Juli 2020

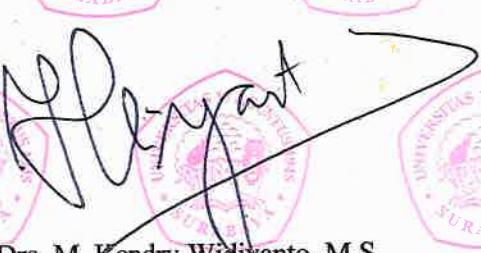
Mengetahui :

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing


Dr. Endro Tjajono, MM.


Drs. M. Kendry Widiyanto, M.S.



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adriana Novia Saputri
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Public Relation Dalam Rebranding Hotel Somerset Menjadi Hotel Verwood”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 09 Januari 2020

Yang Menyatakan



(Adriana Novia Saputri)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Adriana Novia Saputri
NBI : 1151600120
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi *Public Relations* Dalam
Rebranding Hotel Somerset Menjadi
Hotel Verwood

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai palgiat karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas dasar kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 7 Juli 2020

Yang membuat Pernyataan



(Adriana Novia Saputri)

ABSTRAK

Dengan adanya sutau perubahan nama *brand* yang terjadi di salah satu hotel di Surabaya yang pada dasarnya brand ini sudah bertahan 17 tahun, setelah membawa *brand* selama 17 tahun tersebut memberanikan untuk berganti nama dan *brand* baru. Berdasarkan hal tersebut penlitit tertarik untuk mengkaji strategi *Public Relations* dalam melakukan *rebranding*. Kajian teoritis ini peneliti menggunakan manajemen impresi dan konsep strategi *Public Relations* untuk melihat pergantian nama upaya membangun citra masyarakat dalam pergantian *brand* baru, sedangkan model komunikasi Lasswell digunakan untuk melihat strategi *Public Relations* ini sebagai media penyampaian pesan. Pendekatan penelitian ini menggunakan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan peneliti ini *Public Relations* dalam *department marketing communications*. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan dalam strategi *Public Relations* *ublic relations* dalam *rebranding* membangun citra cenderung menggunakan Strategi *self-promotion* (promosi diri) serta melakukan konsep strategi *Public Relations*. Kedua strategi ini banyak diterapkan sebagai cara untuk *rebranding* dan membangun citra , selain itu cara melakukan strategi ini juga sesuai step jadi dapat di terima dengan baik oleh masyarakat.

Kata kunci: *Strategi Public Relations, Rebranding, Verwood Hotel, Teori Majemen Impresi.*

ABSTRACT

With a brand name change that occurred in one of the hotels in Surabaya, basically this brand has survived 17 years, after bringing the brand for 17 years, it was courageous to change the name and new brand. Based on this case, researchers are interested in reviewing public relations strategies in rebranding. In this theoretical study, researchers used impression management and the concept of public relations strategy to see the change of name in an effort to build the image of the community in a new brand change, while the Lasswell communication model was used to view this public relations strategy as a medium for delivering messages. This research approach uses qualitative descriptive method. The research informant, who is public relations, is in the marketing communications department. Data collection uses observation, interviews, documentation. The results showes that public relations strategies in rebranding image building tend to use self-promotion strategies and conceptualize public relations strategies. Both of these strategies are widely applied as a way to rebranding and building an image, besides that the way to do this strategy is also in accordance with the steps. So, it can be well received by the community.

Keywords: *Public Relations Strategy, Rebranding, Verwood Hotel, Impres Management Theory*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur saya ucapan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan progam Sarjana Ilmu Komunikasi dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ *Strategi Public Relations Dalam Rebranding Hotel Somerset Menjadi Hotel Verwood* ”

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang saya hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat berbagai pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh Pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya saya tujuhan kepada :

1. Allah SWT atas ridho dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada keluarga besar, terutama untuk kedua orang tua saya serta Alm. Mbah Uti, yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada saya dalam menjalankan perkuliahan hingga sidang skripsi.
3. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dr. Endro Tjahjono, MM., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada program Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. A.A.I Prihandari Satvikadewi, S.Sos.,M.Med.Kom. Selaku kepala progam studi S1 Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selalu sabar menghadapi setiap aspirasi mahasiswa. Terimakasih juga saya ucapan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat

berterimakasih karena telah banyak membantu selama proses penyusunan skripsi dan kelancaran proses perkuliahan saya.

7. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana S.Sos.,M.Med.Kom, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterimakasih karena telah banyak membantu selama proses penyusunan skripsi dan kelancaran proses perkuliahan saya.
8. Dosen pengajar serta *staff* Fakultas Ilmu Soial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah membantu saya selama proses perkuliahan maupun proses administrasi.
9. Terimakasih banyak untuk sahabat kampusku teman seperjuangan Adam, David, Oris, Ivan, Novita, Venanda, Ninda, Maulintang, Ferdy, Obi, Sholehuddin, Intana, Anggi, Inun dan Nida. Yang sudah saling mendukung, menyemangati, membantu, menasehati dari awal perkuliahan hingga skripsi ini ditulis.
10. Terima kasih untuk teman rasa saudara Cepi, Yosin, Mamski Ginok, Indah Iwel, Ogis, Yonni, Oktavian Sahrial, Abdul Haris dan Abdullah Muh. Yang sudah mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak.
11. Terimakasih untuk, Sobat Ambyar, Gaken Team, dan Rekan Kerja Verwood Hotel yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu dan yang sudah saya repotkan dan memberikan dukungan, serta semangat untuk menyelesaikan skripsi.
12. Terima kasih saya ucapan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi dan telah mensuport, mendukung serta mendoakan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Semoga kebaikan kalian semua dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa, aamiinn.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah *Every time you see a problem, just remember one things* “ *What does god want to teach me ?* “ *If you can find the answers, trust me you have passed the test.* Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk diri saya dan untuk para pembaca. Terima Kasih

Surabaya, 21 Juni 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

Cover	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
ABSTRAK	i
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penelitian	7

BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.1 Hasil Panel Terhadulu	9
2.1.2 Critical Review	13
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Teori Tradisi Sibermatik.....	14

2.2.2 Teori Manajemen Impresi	15
2.2.3 Public Relations	18
Tabel 2.2	30
2.3 Definisi Konsep	31
2.3.1 Tujuan Public Relations	31
2.3.2 Fungsi Public Relations	32
2.3.3 Peran Public Relations	33
2.4 Kerangka Pemikiran	34
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
3.1 Tipe Penelitian	37
3.2 Peran Penelitian	37
3.3 Lokasi Penelitian	37
3.4 Tipe Data	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Observasi	38
3.5.2 Metode Wawancara	39
3.5.3 Dokumentasi	40
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.7 Keabsahan Data	41
BAB IV	43
DISKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Objek.....	43
4.1.1 Sejarah Dan Profile Perusahaan	43
4.1.2 . Visi Dan Misi	43
4.1.3. Logo Perusahaan	44
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	44
4.1.5 Proses <i>Rebranding</i> Perusahaan	45
4.1.6 Data Informan	46

4.2 Penyajian Data.....	47
4.2.1 Hasil Wawancara.....	47
4.3 Pembahasan	59
BAB V.....	64
PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Rekomendasi.....	64
Daftar Pustaka	65
LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.2 Trigulasi Teknik	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The 3-Cs Option.....	31
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3.1 Gambar Verwood Hotel.....	39
Gambar 4.1 Logo Somerset.....	45
Gambar 4.2 Logo Verwood.....	45
Gambar 4.3 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.4 Asscot Internasional	49
Gambar 4.5 Press Confers.....	50
Gambar 4.6 Instagram Verwood	51
Gambar 4.7 Instagram Bloger	51
Gambar 4.8 Postingan Bloger	51
Gambar 4.9 Komunitas Bloger	53
Gambar 4.10 Event KNCI	54
Gambar 4.11 Program CSR	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Peneliti	69
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	71
Lampiran 3 Dokumentasi.....	80