

## ABSTRAK

Penelitian ini tentang strategi *marketing public relations* (MPR) The Sun Hotel Sidoarjo pada publik konsumennya. Penelitian di dalam ruang lingkup komunikasi pemasaran ini penting untuk diteliti karena setiap perusahaan jasa berorientasi profit pasti akan berinteraksi langsung dengan publik konsumennya dan jenis produk yang ditawarkan tidak berwujud atau *intangible*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tipe penelitian deskriptif dengan penggunaan metode studi kasus. Sasaran penelitian ini adalah Departemen *Sales & Marketing* The Sun Hotel Sidoarjo sebagai praktisi dari kegiatan strategi *marketing public relations*. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui *in depth interview*, observasi non partisipan, dan studi dokumentasi dengan unit analisis transkrip wawancara serta data-data yang dimiliki perusahaan.

Departemen *Sales & Marketing* The Sun Hotel Sidoarjo menerapkan *push & pull strategy* sebagaimana disampaikan McCABE (2009) tentang *push & pull strategy*. Terdapat karakteristik kegiatan dalam penerapan *push & pull strategy* oleh departemen *sales & marketing* The Sun Hotel Sidoarjo, yaitu *employee empowerment* dan *experiential values*.

Kata kunci : *marketing public relations*, *push & pull strategy*, komunikasi pemasaran, *sales & marketing*, The Sun Hotel Sidoarjo,

## ABSTRACT

This study concern the strategy of marketing public relations (MPR) The Sun Hotel Sidoarjo on consumer public. Research within the scope of marketing communications is important to study because every profit-oriented service company certainly will interact directly with the consumer public and the type of products offered are intangible

This study used a qualitative approach by using descriptive type and case studies method. The targets of this research is the Sales and Marketing Department of The Sun Hotel Sidoarjo as a practitioner marketing public relations activities. This research data collection techniques through in-depth interviews, non-participant observation, and study documentation with the unit of analysis of interview transcripts and data owned by the company.

Sales & Marketing Department of The Sun Hotel Sidoarjo implements the push and pull strategies as presented McCabe (2009) on the push and pull strategies. There are characteristics of activities in the implementation of the push and pull strategy by the sales and marketing department of The Sun Hotel Sidoarjo, the employees empowerment and experiential values.

Keywords: marketing public relations, push and pull strategies, marketing communications, The Sun Hotel Sidoarjo,

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penyusunan skripsi dengan judul "***Strategi Marketing Public Relations The Sun Hotel Sidoarjo Pada Publik Konsumen***" dapat diselesaikan dengan baik.

Karya ini berisi tentang strategi *marketing public relations* dalam ruang lingkup komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh The Sun Hotel Sidoarjo sebagai perusahaan penyedia layanan jasa perhotelan pada publik konsumennya. Perusahaan perhotelan menawarkan produk yang tak berwujud dan memiliki kecenderungan berinteraksi langsung dengan konsumennya. Hal ini menarik untuk diteliti dalam kajian ilmu komunikasi dalam ruang lingkup komunikasi pemasaran.

Peneliti menyadari skripsi ini bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan pengetahuan lebih dalam.

**Surabaya, 19 Juni 2015**

(Muhammad Aulia Nurrahman)

NIM 071115038