

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang bagaimana pembentukan citra Go-food di kota Surabaya melalui Marketing Public Relations (MPR). Suatu perusahaan apapun jenis usahanya harus mempunyai citra yang baik demi keberlangsungan perusahaan itu sendiri. Citra perusahaan berkaitan erat dengan kepercayaan publiknya terhadap organisasi tersebut. Semakin organisasi dapat menjaga kepercayaan publiknya dengan berbagai macam kegiatan *public relations* yang dilakukan maka citra dari organisasi tersebut akan semakin baik. MPR sebagai bagian dari *public relation* suatu perusahaan juga berperan membangun kepercayaan konsumen terhadap citra perusahaan. Kepercayaan publik juga dapat dibangun dengan memberikan informasi yang benar dan transparan terhadap publiknya.

Dalam rangka membangun hubungan dengan *stakeholders* sebagai pihak eksternal dibutuhkan media massa untuk membantu mempermudah pekerjaan *Public Relations* dalam rangka menyampaikan pesan persuasif yang ingin disampaikannya. Hubungan *public relations* dan media yang efektif mampu memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Rumusan masalahnya adalah Bagaimanakah strategi *marketing public relations* Go-Food dalam membangun citra perusahaan di kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif dengan metode penelitian studi kasus.

Hasil penelitian ini adalah Go-Food dalam membentuk citranya di Surabaya melaksanakan strategi *marketing public relation* dengan melakukan serangkaian kegiatan dalam mewujudkan strateginya tersebut. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan meliputi: analisis situasi, proses perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian program-program yang dapat merangsang keinginan memesan dan kepuasan konsumen. Analisis situasi adalah analisa terhadap keadaan pasar sebelum produk layanan akan diinformasikan. Kemudian hasilnya digunakan dalam perencanaan guna menentukan publik suatu perusahaan. Evaluasi dilakukan untuk mengumpulkan pengetahuan serta pemahaman terhadap hasil pelaksanaan strategi MPR.

Kata Kunci : *marketing public relations*, pembentukan citra perusahaan