

ABSTRAK

Jumlah hotel di kota Yogyakarta saat ini sangat banyak dan persaingannya pun ketat, sekaligus dengan hadirnya internet dan platform media sosial tentunya menjadi tantangan sendiri dalam persaingan hal ini membuat peran *public relation* hotel dalam membangun brand image di media sosial diperlukan. Dengan latar belakang tersebut membawa peneliti ingin untuk melakukan penelitian di media sosial Instagram milik hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta. Penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, sehingga proses yang dilakukan pada saat penelitian ini adalah menggunakan metode pengumpulan data wawancara, dan observasi. Hasil penelitian ini menjelaskan analisis penggunaan media sosial Instagram sebagai platform media sosial yang bisa membentuk *brand image* suatu hotel. *Brand Image* sendiri dapat dibangun melalui 3 indikator yakni *strengthness* (kekuatan), *uniqueness* (keunikan), dan *favorable* (Keunggulan).

Kata kunci : Media Sosial Instagram, Brand Image, Public Relation

ABSTRACT

The number of hotels in the city of Yogyakarta is currently very large and the competition is also fierce, at the same time the presence of the internet and social media platforms is of course a challenge in itself in terms of competition, this makes the role of hotel public relations in building a brand image on social media necessary. With this background, the researcher wanted to conduct research on Instagram social media belonging to the Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta hotel. This study will use a descriptive method with a qualitative approach, so that the process carried out at the time of this research was using interview data collection methods and observations. The results of this study explain the analysis of the use of social media Instagram as a social

media platform that can shape the brand image of a hotel. Brand Image itself can be built through 3 indicators namely strengthness, uniqueness, and favorable.

Key Words : Media Sosial Instagram, Brand Image, Public Relation