



STRATEGI PR HOTEL ASTON CENGKARENG JAKARTA BARAT DALAM MENGELOLA CONSUMER RELATIONS

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

DISUSUN OLEH :

Nama : Francisca Mai Rosari
NIM : 44206110003
Bidang Studi : Public Relations

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2012



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi PR Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat dalam
Mengelola *Consumer Relations*

Nama : Francisca Mai Rosari

NIM : 44206110003

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Januari 2012

Disetujui dan Diterima,

Pembimbing

(Irmulan Sati, SH, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Program Studi Public Relations

(Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi PR Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat dalam
Mengelola *Consumer Relations*

Nama : Francisca Mai Rosar

NIM : 44206110003

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Desember 2011

Menyetujui,

Pembimbing

(Irmulan Sati, SH, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi PR Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat dalam
Mengelola Consumer Relations

Nama : Francisca Mai Rosari

NIM : 44206110003

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Desember 2011

1. Ketua Sidang
Nama : SM Niken Restaty S.Sos, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli
Nama : Novi Erlita, S.Sos, MA

(.....)

3. Pembimbing
Nama : Irmulan Sati, SH, M.Si

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul “Strategi PR Hotel Aston Cengkareng dalam Mengelola Consumer Relations periode Januari 2010 – Juni 2010” dapat selesai.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademis guna memperoleh gelar sarjana Strata-1 pada jurusan Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Penyusun menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Irmulan Sati, S.H, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
2. Seluruh staf pengajar Jurusan *Public Relations* Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada Penulis selama ini.
3. Bapak Arief Budi Prakosa, selaku General Manager Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat.
4. Ibu Astrid R. Agustin, selaku Director of Sales Marketing Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat.
5. Ibu Mhira Rejeki, selaku *Public Relations Officer* Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat.

6. Bapak Kholid Gani yang merupakan pengguna jasa atau pelanggan Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat yang sering mengadakan rapat dan menggunakan fasilitas Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat, yang Penulis jadikan sebagai *informan 1*.
7. Ibu Tien Kusmaryati yang juga merupakan pengguna jasa atau pelanggan yang sering mengadakan rapat dan menggunakan fasilitas Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat, yang Penulis jadikan sebagai *informan 2*.
8. Sales Team Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat.
9. Seluruh Karyawan Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat.
10. Kedua Orang Tuaku dan suamiku tersayang, yang selalu memberikan semangat dan doanya.

Penyusun telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini dan menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, Penyusun dengan segala kerendahan hati menerima saran dan kritik yang membangun demi sempurnanya skripsi ini. Terakhir, Penyusun berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi kemajuan bersama.

Jakarta, November 2011

Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Lampiran.....	vi
Abstrak.....	vii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Signifikansi Penelitian.....	8

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi	10
2.2 Komunikasi Organisasi	13
2.3. <i>Public Relations</i>	14
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	14
2.3.2 Peran <i>Public Relations</i>	16
2.3.3 Strategi <i>Public Relations</i>	18
2.4 <i>Consumer Relations</i>	25
2.4.1 Peranan <i>Customer Relations</i>	26
2.4.2 Aktivitas <i>Customer Relations</i>	27
2.4.3 Media Komunikasi <i>Customer Relations</i>	29

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4 Narasumber atau <i>Key Informan</i>	36

3.5 Definisi Konsep.....	38
3.5.1. Strategi <i>Public Relations</i>	38
3.5.2. <i>Consumer Relations</i>	39
3.6 Fokus Penelitian.....	42
3.6.1. Strategi <i>Public Relations</i>	44
3.6.2. <i>Consumer Relations</i>	44
3.7 Teknik Analisa Data.....	44
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

4.1 Gambaran Umum Hotel Aston Cengkareng.....	47
4.1.1 Kegiatan Bisnis dan Layanan.....	47
4.1.2 Sejarah Perusahaan	48
4.1.2.1 Sejarah Hotel Aston International	48
4.1.2.2 Sejarah Hotel Aston Cengkareng.....	49
4.1.3 Manajemen Hotel Aston Cengkareng.....	49
4.1.4 Organisasi Hotel Aston Cengkareng.....	50
4.1.4.1 Visi Hotel Aston Cengkareng.....	50
4.1.4.1 Misi Hotel Aston Cengkareng.....	50
4.1.4.3 Struktur Organisasi Hotel Aston Cengkareng..	50
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Strategi <i>Public Relations</i>	54
4.2.2 Aktivitas <i>Consumer Relations</i>	61
4.3 Hasil Analisa	74
4.3.1 Strategi <i>Public Relations</i>	74
4.3.2 <i>Consumer Relations</i>	79

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	87
5.2.1. Saran Akademis	87

5.2.2. Saran Praktis	87
----------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Foto *Car Free Day Campaign* karyawan Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat bersama dengan *corporate bookers* di Bundaran HI, Jakarta, Maret 2010.
2. *Partners Gathering* di Grand Diamond Ballroom Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat, Juni 2010.
3. *Car Free Day Campaign Invitation* untuk *corporate bookers*.
4. Kartu ucapan selamat datang.
5. Struktur Organisasi *Sales and Marketing Department*.
6. Hasil wawancara dengan *Key Informan*, Ibu Mhira Rejeki selaku *PR Officer* Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat.
7. Hasil wawancara dengan Informan 1, Bp. Kholid Gani selaku pelanggan Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat.
8. Hasil wawancara dengan Informan 2, Ibu Tien Kusmaryati selaku pelanggan Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat.
9. Surat Keterangan melakukan penelitian di Hotel Aston Cengkareng Jakarta Barat.