



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

ABSTRAK

RIA ANGELIMA (44208110135)

**Program Public Relations PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi (Aerotravel)
Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Customer (Studi pada Event
Indonesia Tourism and Travel Fair 2010)**

i – xi halaman + 100 halaman, Lampiran

31 Buku ; Bibliografi (1982-2007)

PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi (Aerotravel) sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Tours & Travel, dalam dunia ini persaingan perusahaan travel semakin ketat. Indonesia Tourism & Travel Fair 2010 merupakan program external, selain membina hubungan baik dengan customer, acara ini juga mempromosikan produk Tours & Travel Aerotravel.

Konsep Penelitian yang digunakan, mengacu pada konsep teori disampaikan oleh Scoot M. Cutlip, yaitu proses tahapan program kerja PR dalam menyusun strategi diantaranya: pengumpulan data (*fact finding*), perencanaan (*planning*), komunikasi (*communication*), dan evaluasi (*evaluation*). Dalam penelitian ini konsep teori yang digunakan adalah, teori program Public Relations, teori Customer Relations, dan teori Membina hubungan baik dengan customer.

Tipe Penelitian yang digunakan, bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara dan studi kepustakaan / dokumentasi. Data yang telah di dapat dianalisa menggunakan teknik triangulasi yaitu pemeriksaan keabsahan data sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Hasil penelitian dari Program Public Relations PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi dalam Membina Hubungan Baik dengan Customer (Studi pada Event Indonesia Tourism & Travel Fair 2010), karena adanya pesaing perusahaan Tours & Travel, maka PR harus melakukan program yang tepat dalam event ITTF 2010 agar meningkatkan citra yang positif di mata publiknya, sekaligus mempromosikan produk untuk dapat diterima pasar.

Program Public Relations PT. Biro Perjalanan Wisata Satriavi telah berhasil karena berdasarkan hasil evaluasi dapat terlihat dari banyaknya para undangan yang hadir & ikut berpartisipasi dalam *Event Indonesia Tourism & Travel Fair 2010*. Untuk kedepannya agar lebih banyak lagi mengadakan program-program yang berkaitan dengan customer relation, dalam menjalin hubungan yang lebih akrab lagi antara manajemen/perusahaan dengan customer atau khalayak external, mengemas program untuk lebih menarik lagi, agar customer tertarik untuk berpartisipasi di dalamnya.