



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Destiara Putri Sabakingkin  
44214110106

“Program *Customer Relations* dalam Membentuk  
Kepuasan Tamu di Hotel Novotel Kota Tangerang”  
Bibliografi : 5 Bab 93 Halaman + 10 Lampiran + 25 Buku Acuan 2001-2012 + 3  
Internet

### ABSTRAK

Penelitian skripsi ini dilaksanakan di Hotel Novotel Kota Tangerang, ditengah persaingan jasa perhotelan yang semakin kompetitif di Kota Tangerang sehingga konsumen bukan lagi sekedar sekumpulan konsumen pengguna jasa Hotel Novotel Kota Tangerang, melainkan juga sebagai salah satu faktor keberhasilan agar tercapai suatu tujuan. Oleh karena itu melalui skripsi ini penulis menggambarkan pelaksanaan program *customer relations* di Hotel Novotel Kota Tangerang dan tingkat kepuasan tamu dengan dilaksanakannya program tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara, metode kepustakaan dan dokumentasi yang berpartisipasi.

Mereka menyadari betul akan pentingnya tingkat kepuasan tamu selama menginap karena tingkat persaingan antara hotel lain semakin ketat di Kota Tangerang, sehingga seorang *customer relations* dan staff hotel lainnya dituntut untuk dapat memberikan ide yang menarik dan berbeda agar memberikan kesan bagi para tamu yang menginap. Program yang dirancang oleh kantor pusat yaitu Accorhotels bertujuan agar setiap tamu yang menginap di property nya akan merasakan pengalaman yang berbeda. Tentunya setiap property akan melakukan cara yang berbeda-beda. Dengan program HEARTIST yang telah dilaksanakan Hotel Novotel Kota Tangerang mampu membuat para tamu terkesan dan memberikan timbal balik yang positif, sehingga membuat Hotel Novotel Kota Tangerang berada pada peringkat pertama selama kurang lebih 4 tahun yang dinyatakan oleh situs Trip Advisor. Semua hasil yang diperoleh pun berkat komentar-komentar dan berbagi pengalaman pada saat menginap disitus tersebut.

Dari hasil penelitian program *customer relations* melalui proses Pengenalan Situasi, Penetapan Tujuan, Definisi Khalayak, Pemilihan media dan teknik-teknik PR, Perencanaan Anggaran dan Pengukuran Hasil. Program ini dilaksanakan oleh seorang *customer relations* (Guest Relations Officer) dan dibantu juga oleh semua staff hotel dan program ini berhasil dalam membentuk kepuasan tamu.

*Keywords* : Komunikasi, *Customer Relations*, Program PR, Kepuasan Pelanggan.



University of Mercu Buana  
Faculty of Communication  
Field of Public Relations Studies  
Destiara Putri Sabakingkin  
44214110106

"Customer Relations Program in Forming Guest Satisfaction at Novotel Kota Tangerang Hotels "  
Bibliography: 5 Chapters 93 Pages + 10 Attachments + 25 Reference Books 2001-2012 + 3 Internet

### ***ABSTRACT***

This thesis research was carried out at the Hotel Novotel Kota Tangerang Hotel, in the midst of increasingly competitive hospitality services in the city of Tangerang so that consumers are no longer just a group of consumers who use Hotel Novotel Kota Tangerang Hotel services, but also as a success factor to achieve a goal. Therefore through this thesis the author describes the implementation of the customer relations program at the Hotel Novotel Kota Tangerang Hotel and the level of guest satisfaction with the implementation of the program. This study used a qualitative descriptive approach with qualitative research methods and data collection techniques were observation, interviews, library methods and documentation that participated.

They are well aware of the importance of the level of guest satisfaction during their stay because the level of competition among other hotels is getting tougher in the city of Tangerang, so a customer relations and other hotel staff are required to be able to provide interesting and different ideas to give an impression to the guests staying. The program designed by the head office, namely Accorhotels, aims that every guest who stays at his property will experience a different experience. Of course, each property will do different ways. With the HEARTIST program implemented by Hotel Novotel Kota Tangerang, the guests were able to impress and give positive feedback, making the Hotel Novotel Kota Tangerang Hotel ranked first for approximately 4 years, stated by the Trip Advisor website. All results were obtained thanks to comments and sharing experiences during the stay at the site.

From the results of the customer relations program research through the process of Recognizing the Situation, Determining Objectives, Definition of the Audience, Selection of media and PR techniques, Budget Planning and Measurement of Results. This program is carried out by a customer relations officer and assisted by all hotel staff and this program is successful in shaping guest satisfaction.

Keywords: Communication, Customer Relations, PR Program, Customer Satisfaction.