



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Rika Emilia
44215110015
Strategi Komunikasi Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan Hotel Orchardz
Industri Jakarta
Bibliografi : 5 Bab 146 hal + Lampiran + 23 buku + 6 Internet

ABSTRAK

Strategi dalam suatu dunia bisnis atau usaha sangatlah di butuhkan untuk pencapaian sasaran atau tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Hal tersebut juga berlaku untuk perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan khususnya perhotelan, agar usaha perhotelan dapat berjalan dengan baik maka perusahaan tersebut harus memiliki suatu strategi komunikasi dalam mempertahankan kualitas pelayanan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah mengetahui strategi apa yang digunakan Orchardz Hotel Industri dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara karyawan hotel Departement Front Office, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dalam mempertahankan kualitas pelayanan Orchardz Hotel Industri dapat berjalan dengan baik walaupun ada berbagai hambatan, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang pelayanan karyawan yang diberikan, jaminan keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, Kualitas Pelayanan



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Rika Emilia

44215110015

Communication Strategis In Maintaining Quality Of Service Orchardz Industri

Hotel Jakarta

Bibliografi : 5 Bab 146 hal + Lampiran + 23 book + 6 Internet

ABSTRAC

Strategy in a business or business world is really needed to achieve goals or objectives, both short-term goals and long-term goals. This also applies to companies engaged in services, especially hospitality, so that the hotel business can run well, the company must have a communication strategy in maintaining service quality

The purpose of writing this thesis is to find out what strategies are used by Orchardz Hotel Industry in maintaining service quality in the midst of business competition today. The research method used is descriptive qualitative, data collection techniques used are primary data and secondary data. Primary data was collected through hotel front office department employee interviews, while secondary data was obtained from books and other sources.

Based on the results of the study showed that the communication strategy in maintaining the quality of the service Orchardz Hotel Industry can run well despite various obstacles, this is evident from the good view of consumers about employee services provided, security guarantees and forms of attention and giving clear information in full friendliness.

Keywords : Communication Strategy, Service Quality