



***GUEST RELATIONS THE PALLAS DALAM MEMBANGUN CITRA SEBAGAI  
EVENT SPACE, RESTO, BAR DAN LOUNGE BERKELAS DI JAKARTA***

**SKRIPSI**

Skripsi ini diajukan Sebagai Salah Satu Syarat memperoleh gelar  
Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Hubungan Masyarakat.

**Disusun Oleh :**

**WINDA AFRIYANTI**

UNIVERSITAS  
44215010117

**MERCU BUANA**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Universitas Mercu Buana**  
**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Bidang Studi *Public Relations***  
**Winda Afriyanti**  
**44215010117**

*Guest Relations The Pallas* Dalam Membangun Citra Sebagai *Event Space, Resto, Bar* dan *Lounge* Berkelas Di Jakarta

Bibliography : 5 Bab 84 halaman + 3 lampiran + 18 Buku + 18 Artikel Ilmiah

### **ABSTRAK**

The Pallas sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa makanan yang berorientasi pada pelanggan, menjadikan peran *Customer Relations* sangat penting dalam usahanya mencapai tujuan perusahaan. penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik *Guest Relations* maka yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah: Bagaimana proses aktivitas *Guest Relations* yang dilakukan oleh *Public Relations The Pallas* dalam membangun Citra sebagai *Event Space, Resto, Bar Dan Lounge* Berkelas Di Jakarta.

Sebagai landasan teoritis pada penelitian ini, penulis merangkum 5 artikel ilmiah yang memiliki kesamaan serta perbedaan dengan topik penelitian agar dapat dikembangkan secara luas, peneliti juga menggunakan beberapa konsep – konsep yang juga masih berkaitan dengan topik penelitian ini, diantaranya *public relations*, aktivitas – aktivitas *public relations*, kemudian peneliti mencantumkan konsep *customer relations*, dan yang terutama terkait konsep *guest relations*, dalam penelitian ini penulis menggunakan konsep *guest relations* yang dikemukakan oleh Freddy Rangkuti dalam bukunya *Measuring customer Relationship* tentang 4 R yaitu *Relationship, Retention, Refferal, Recovery*.

Adapun Paradigma yang digunakan didalam penelitian ini adalah paradigma post positivisme. Dan metode penelitiannya yaitu kualitatif dan tipe pengumpulan data pada penelitian melalui data primer yaitu melalui wawancara mendalam dengan 5 informan, dan data sekunder melalui data – data atau dokumen yang dimiliki oleh The Pallas. Dan tipe keabsahan data yang didapat dengan cara yaitu triangulasi data, baik narasumber maupun teori yang ada.

Hasil penelitian yang mengacu pada konsep 4R Freddy Rangkuti yaitu : *Relations, The pallas* membangun hubungan dengan tamunya dengan *media social, retention, The Pallas* kerap memberikan diskon untuk tamunya, *referral*, pengaruh promosi dari mulut cukup baik dilihat dari *guest booknya*, lalu *recovery*, memperbaiki complain dengan permohonan maaf dan pelayanan tambahan untuk tamu. Terkait citra yang saat ini dibangun oleh *The Pallas* masih sebatas citra sebagai konsep resto.

*Kata Kunci : Guest Relations, The Pallas, Citra*



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**Mercu Buana University**  
**faculty of Communication**  
**Field of Public Relations Studies**  
**Winda Afriyanti**  
**44215010117**

The Pallas Guest Relations In Building Image As A Classy Event Space, Resto, Bar And Lounge In Jakarta

Bibliography: 5 Chapter 84 pages + 3 attachments + 18 Books + 18 Article Journal

#### **ABSTRACT**

The Pallas as one of the companies engaged in customer-oriented food service, makes the role of Customer Relations very important in its efforts to achieve company goals. The author is interested in conducting research and making problems that occur as a topic of Guest Relations then the focus of this research is: How the process of Guest Relations activities carried out by The Pallas Public Relations in building Image as Classy Event Space, Restaurants, Bars and Lounges in Jakarta .

As a theoretical foundation in this study, the authors summarize 5 scientific articles that have similarities and differences with the research topic so that it can be developed broadly, researchers also use several concepts that are also still related to this research topic, including public relations, public activities relations, then researchers include the concept of customer relations, and which is mainly related to the concept of guest relations, in this study the authors use the concept of guest relations proposed by Freddy Rangkuti in his book *Measuring customer Relationship about 4R Relationship, Retention, Referral, Recovery.*

The paradigm used in this study is the post positivism paradigm. And The research method is qualitative and the type of data collection in the study through primary data is through in-depth interviews with 5 informants, and secondary data through data or documents owned by The Pallas. And the type of validity of the data obtained by means of triangulation of data, both informants and existing theories.

The results of the research that refer to Freddy Rangkuti's 4R concept are: Relations, The pallas builds relationships with his guests with social media, retention, The Pallas often gives discounts to his guests, referrals, the influence of promotions from the mouth is quite good looking from his guest book, then recovery, improving complain with apologies and additional services for guests. The image that is currently being built by The Pallas is still limited to the image as a restaurant concept.

*Keywords: Guest Relations, The Pallas, Image*

**SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Saya Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Winda Afriyanti  
NIM : 44215010117  
Bidang Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebeanarnya bahwa Skripsi ini benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas penipuan atas karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk dengan cara – cara penulisan Karya Ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri – ciri plagiat dan bentuk – bentuk peniruan yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 14 Juni 2020

Yang Memb



Winda Afriyanti

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : *GUEST RELATIONS THE PALLAS DALAM  
MEMBANGUN CITRA SEBAGAI EVENT  
SPACE, RESTO, BAR DAN LOUNGE  
BERKELAS DI JAKARTA*

Nama : Winda Afriyanti

NIM : 44215010117

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
Jakarta, 14 Juni 2020  
MERCU BUANA

Mengetahui,

**Pembimbing**



( Anindita, S.Pd., M.Ikom )

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

**Judul** : GUEST RELATIONS THE PALLAS DALAM  
MEMBANGUN CITRA SEBAGAI EVENT  
SPACE, RESTO, BAR DAN LOUNGE  
BERKELAS DI JAKARTA

Nama : Winda Afriyanti

NIM : 44215010117

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 14 Juni 2020

1. Ketua Sidang  
Dr. Farid Hamid. M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli  
Riki Arswendi. M.Ikom



(.....)

3. Pembimbing  
Anindita. S.Pd., M.Ikom



(.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

**Judul : GUEST RELATIONS THE PALLAS DALAM  
MEMBANGUN CITRA SEBAGAI EVENT  
SPACE, RESTO, BAR DAN LOUNGE  
BERKELAS DI JAKARTA**

Nama : Winda Afriyanti  
NIM : 44215010117  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

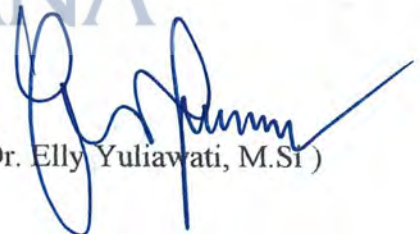
Jakarta, 14 Juni 2020  
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



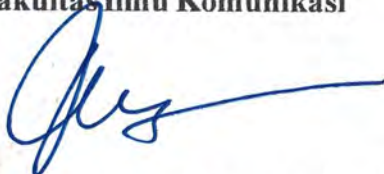
( Anindita. S.Pd., M.Ikom)



( Dr. Elly Yuliawati, M.Si )

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



( Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Ph.D )



(Dr. Farid Hamid. M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas segala nikmat, rahmat serta karunia Allah SWT dengan keridhoan-nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul ***Guest Relations The Pallas Dalam Membangun Citra Sebagai Event Space, Resto, Bar Dan Lounge Berkelas Di Jakarta***

Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu diharapkan bagi penulis yang akan datang untuk mengembangkan lagi skripsi ini.

Proses penyelesaian proposal tugas akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, saran serta masukan dari berbagai pihak, untuk itu saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Anindita, S.Pd., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan memberikan saran yang membangun dan selalu sabar untuk membimbing.
2. Bapak Ponco Budi Sulisty, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku ketua Bidang Studi Public Relations
4. Ibu Novi Erlita, S.Sos, M.A dan Ibu Suryaning Hayati,MM., M.Ikom selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations.



5. Ketua Sidang Skripsi saya Dr. Farid Hamid. M.Si dan Penguji Ahli Bapak Riki Arswendi. M.Ikom
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staff Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana. Peneliti ucapkan terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan di Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
7. Kedua orang tua tercinta, Ibu Elis Widayasari dan Bapak Hanafi yang telah membiayai kuliah dan tak henti berdoa untuk kesuksesanku. Terima kasih sudah memberikan pendidikan terbaik untuk anak-anakmu.
8. Untuk teman – teman yang setia menemani dalam menimba ilmu di Universitas Mercu Buana, Cut Venni, Aisyah Chika, Ramadhani Putri, Hanan, Laras Oktaviani, Shinta Zulfiani, Sekar ayu, Alodya Ivana, Mega, serta teman teman seperjuangan Public Relations Angkatan 2015 lainnya.
9. *Partner in crime* ku, kalian selalu jadi *moodbooster* ku, memberi semangat dan energi baru saat kumpul sama kalian, Dewi rahayu , Farra jeanitha, Dina addinur, Lidya putri wijaya, Dinda kartika sari, Sintya ghaesani, Zavira harira, Halim khartam, Rizky hamzah, Iqbal juliansyah, Fikri alfiansyah, Dahlia lea. *Thank you so much guys!*
10. *And The Last, special thanks to* Enggal Refli Siregar. S.I.Kom yang sudah banyak membantu dan menasehati serta memberi masukan untuk skripsi ini

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-nya serta memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu selama ini. Semoga proposal tugas akhir ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua, Aamiin.

Jakarta, 14 Juni 2019

Winda Afriyanti



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Identifikasi Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1 Manfaat Akademis .....	8
1.5.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Public Relations .....	15
2.2.1 Pengertian Public Relations.....	15
2.2.2 Fungsi Public Relations .....	16
2.3 Aktivitas Public Relations .....	18
2.4 Customer Relations .....	20
2.5 Guest Relations.....	25
2.5.1 Tugas Guest Relations.....	26
2.5.2 Peran Guest Relations.....	28
2.6 Citra .....	29
2.6.1 Proses Pembentukan citra.....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma Penelitian .....	37
3.2 Metode Penelitian .....	38
3.3 Subyek Penelitian .....	38
3.4 Teknik Pengambilan Data.....	40
3.5 Teknik Analisis Data .....	40
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	42

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	43
4.1.1 Profile The Pallas .....	43
4.1.2 Visi Misi The Pallas .....	44
4.1.3 Struktur Jabatan .....	44
4.1.4 Logo The Pallas .....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Relationship.....	45
4.2.2 Retention.....	50
4.2.3 Referral .....	53
4.2.4 Recovery.....	55
4.2.5 Citra .....	59
4.3 Pembahasan .....	65

## **BAB V KESIMPULAN**

5.2 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	83
5.2.1 Saran Akademis.....	83
5.2.2 Saran Praktis.....	84

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	Penelitian Terdahulu .....	12
------------------	----------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b>	Logo The Pallas .....	44
-------------------	-----------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b>	Dokumentasi penelitian
<b>Lampiran 2</b>	Surat – Surat perizinan penelitian
<b>Lampiran 3</b>	Transkrip wawancara
<b>Lampiran 4</b>	Curriculum Vitae

