



**KEGIATAN CUSTOMER RELATIONS HOTEL SAMALA  
JAKARTA BARAT DALAM UPAYA MEMBANGUN  
CITRA PERUSAHAAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1  
(S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh:

**UNIVERSITAS  
DEWI AYUNI NURHIDAYAH  
MERCU BUANA  
44216010130**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Dewi Ayuni Nurhidayah  
44216010130

**Kegiatan *Customer Relations* Hotel Samala Jakarta Barat Dalam Upaya Membangun Citra Perusahaan**

**Jumlah Halaman: v + 71 + 12 Lampiran**

**Bibliografi: 20 Buku**

## **ABSTRAK**

*Customer relations* untuk pelanggan merupakan bagian yang sangat penting untuk membangun citra positif di mata pelanggan. Hotel Samala Jakarta Barat berdiri sejak tahun 2017 dan melaksanakan kegiatan *customer relations* sebagai upaya mempromosikan dan membangun citra perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran pelaksanaan dan hambatan dari kegiatan *customer relations* di Hotel Samala Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian ini membahas kegiatan *customer relations* di Hotel Samala Jakarta Barat yang dilakukan oleh divisi *customer relations* dan *marketing communications*. Dengan demikian peneliti mampu memperoleh kegiatan apa saja yang dilakukan Hotel Samala Jakarta Barat dalam membangun citra perusahaan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kegiatan *customer relations* di Hotel Samala Jakarta Barat dalam membangun citra perusahaan yaitu memiliki tiga program antara lain *consumer informations*, *handling complain*, dan pengelolaan sosial media.

**Kata Kunci:** *Customer, Customer Relations, Hotel, Citra*



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Dewi Ayuni Nurhidayah  
44216010130

**Activities Customer Relations Hotel Samala West Jakarta In Efforts to Build a Corporate Image**

**Number of pages: v + 71 + 12 Attachments**

**Bibliography: 20 Books**



Customer relations for customers is a very important part for build a positive image in the eyes of customers. Hotel Samala West Jakarta was established in 2017 and carries out customer relations activities in an effort to build a corporate image.

This study aims to obtain an overview of the implementation and obstacles of customer relations activities at the Hotel Samala West Jakarta. This study uses qualitative methods with descriptive research type. The research method used was a case study by conducting in-depth interviews with informants.

The results of this study discuss activities customer relations at the Hotel Samala West Jakarta conducted by the division customer relations and marketing communications. Thus the researchers were able to obtain any activities carried out at the Hotel Samala in West Jakarta in building a corporate image.

This study concludes that activities customer relations carried out by the Hotel Samala in West Jakarta have a major influence to build a positive image of Hotel Samala West Jakarta through good service quality in the eyes of customers of the Hotel Samala West Jakarta.

**Keywords:** *Customer, Customer Relations, Hotels, Citra*



**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Ayuni Nurhidayah

NIM : 44216010130

Bidang Studi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "Kegiatan Customer Relations Hotel Samala Jakarta Barat Dalam Upaya Membangun Citra Perusahaan" adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya sudah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 21 Juli 2020

METERAI TEMPAT  
TOL 20  
4F8D5AHF54644956  
6000  
ENAM RIBU RIAH  
(DEWI AYUNI N)  
Nama dan Tandatangan

Mengetahui

Pembimbing I

(Kornelia Johana Dacosta, M.Ikom)

Pembimbing II

(\_\_\_\_\_)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Universitas Mercu Buana**

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Kegiatan *Customer Relations* Hotel Samala Jakarta Barat Dalam  
Upaya Membangun Citra Perusahaan

Nama : Dewi Ayuni Nurhidayah

NIM : 44216010130

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

**MERCU BUANA**

Jakarta, 21 Juli 2020

Mengetahui,

Pembimbing

(Kornelia Johana Dacosta, M.Ikom)



**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Universitas Mercu Buana**

## **LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : Kegiatan *Customer Relations* Hotel Samala Jakarta Barat Dalam  
Upaya Membangun Citra Perusahaan

Nama : Dewi Ayuni Nurhidayah

NIM : 44216010130

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

**MERCU BUANA**

Jakarta, 21 Juli 2020

Ketua Sidang,

Suryaning Hayati, MM, M.Ikom

(  )

Penguji Ahli,

Riki Arswendi, M.Ikom



Pembimbing I,

Kornelia Johana Dacosta, M.Ikom





**Fakultas Ilmu Komunikasi**  
**Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : Kegiatan *Customer Relations* Hotel Samala Jakarta Barat Dalam  
Upaya Membangun Citra Perusahaan

Nama : Dewi Ayuni Nurhidayah

NIM : 44216010130

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 21 Juli 2020

UNIVERSITAS  
Disetujui dan diterima oleh  
**MERCU BUANA**

Pembimbing I

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

(Kornelia Johana Dacosta, M.Ikom)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyo, M.Comn, Ph.D)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi bidang studi *Public Relations* dengan judul **“Kegiatan Customer Relations Hotel Samala Jakarta Barat Dalam Upaya Membangun Citra Perusahaan.”**

Ucapan terima kasih peneliti haturkan kepada:

1. Ibu Kornelia Johana Dacosta, M.Ikom selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan kepada saya, memberikan ilmunya untuk saya serta tidak pernah lelah untuk membimbing saya hingga menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Ponco Budi Sulistyо, M.Comn, Ph.D selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Dosen – dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana terutama kepada dosen – dosen *Public Relations*, terima kasih telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat kepada peneliti.
6. Kepala Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi beserta Jajarannya.
7. Orang tua tercinta, Bapak Adi Sarono, Mama Tasmiyatun dan Adik Bagas Shodiq Wibowo yang tak pernah berhenti mendoaakan dan selalu mencurahkan kasih sayang yang tak terbatas.

8. Hotel Samala Jakarta Barat yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengetahui dan mendalami kegiatan *customer relations* dalam upaya membangun citra perusahaan.
9. Teman seperjuangan dari semester awal sampai semester akhir Elvira, Okta, Widwi, Elvia yang telah membantu dan memberikan saran dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat yang selalu menemani, memberikan semangat dan dorongan kepada penulis dalam proses penggerjaan skripsi ini Rina, Tyas, Nurul, dan Setya.
11. Serta teman-teman *Public Relations* angkatan 2016 serta dari fakultas lain dan juga untuk semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu – persatu yang telah membantu peneliti baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan penelitian ini saya ucapan banyak terima kasih. Terima kasih atas kenangan suka dan dukanya, semoga sukses menghampiri kita semua.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi Fakultas Ilmu Komunikasi.

Jakarta, 01 Juni 2020

Dewi Ayuni Nurhidayah

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>ABSTRACT .....</b>	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....</b>	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	iv
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	10
1.3. Identifikasi Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Kegunaan Penelitian .....	12
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	12
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	12

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
2.2. Komunikasi .....	19
2.3. <i>Public Relations</i> .....	20
2.4. <i>Customer Relations</i> . ....	22
2.4.1. Definisi <i>Customer Relations</i> .....	22
2.4.2. Kegiatan <i>Customer Relations</i> .....	26
2.5. Citra.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Paradigma Penelitian.....	30
3.2. Metode Penelitian .....	31
3.3. Subyek Penelitian.....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1. Data Primer.....	33
3.4.2. Data Sekunder.....	34
3.5. Teknik Analisis Data.....	35
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	36

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.1.1. Profil Hotel Samala Jakarta Barat .....	38
4.1.2. Visi dan Misi Hotel Samala Jakarta Barat.....	43
4.1.3. Struktur Organisasi Hotel Samala Jakarta Barat .....	44
4.1.4. Kegiatan <i>Customer Relations</i> Dalam Membangun Citra ...	45
4.2. Hasil Penelitian .....	46
4.2.1. Latar Belakang Kegiatan <i>Customer Relations</i> Hotel Samala	47
4.2.2. Kegiatan <i>Customer Relations</i> Hotel Samala Jakarta Barat	48
4.2.3. Hambatan Dalam Kegiatan <i>Customer Relations</i> Hotel Samala	53
4.2.4. Cara Mengatasi Hambatan <i>Customer Relations</i> di Hotel Samala	57
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran.....	67
5.2.1. Saran Akademis.....	67
5.2.2. Saran Praktis .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Review Hotel Samala Jakarta Barat dalam TripAdvisor .....	4
Gambar 1.2 Website, Instagram, Twitter & Facebook Hotel Samala.....	9
Gambar 4.1 Bangunan Hotel Samala Jakarta Barat.....	38
Gambar 4.2 Logo Hotel Samala Jakarta Barat.....	39
Gambar 4.3 Jenis-Jenis Kamar Hotel Samala Jakarta Barat.....	41
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Hotel Samala Jakarta Barat.....	44
Gambar 4.5 Kegiatan Sosial Media (Instagram) Hotel Samala Jakarta Barat .	50
Gambar 4.6 Kesan Pelanggan Yang Dituliskan Pada TripAdvisor .....	54
Gambar 4.7 Respon Hotel Samala Atas Keluhan Yang Disampaikan <i>Customer</i> di TripAdvisor .....	59



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. PEDOMAN WAWANCARA**
- 2. TRANSKRIP HASIL WAWANCARA**
- 3. SURAT IZIN PENELITIAN**
- 4. DATA PERSONAL**

