



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

Nama : Trisandita Syavira  
 NIM : 44214110026  
 Judul : Pengaruh Program *Event Corporate Gathering* Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Swiss-Belinn Simatupang  
 Bibliografi : 111 Hal, 5 Bab, 38 Buku (2000–2013), 7 Skripsi (2009–2013), 7 Jurnal (2008–2017)

### ABSTRAKSI

Pertumbuhan perhotelan di Indonesia pada saat ini semakin menunjukkan kemajuan yang sangat signifikan. Pertumbuhan tersebut jelas sangat berpengaruh kepada bisnis perhotelan pada umumnya. Berbagai strategi digunakan oleh pebisnis hotel untuk menanggapi fenomena tersebut antara lain yaitu strategi yang digunakan oleh Hotel Swiss-Belinn Simatupang dengan mengadakan program *Event Corporate Gathering* terhadap kepuasan pelanggan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan serta mengetahui puasnya pelayanan pada saat *event corporate gathering* dilaksanakan di Hotel Swiss-Belinn Simatupang.

Teori yang menjadi landasan adalah *special event* dengan dimensi *knowledge, awareness, pleasure, sympathy*, dan *image*. Serta Kepuasan Pelanggan dengan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan sejauh mana pengaruh program *Event Corporate Gathering* terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Swiss-Belinn Simatupang.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivist dengan tipe penelitian deskriptif dan dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey dengan membagikan kuesioner. Teknik penarikan sampel dari total populasi sebanyak 63 responden.

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa adanya pengaruh antara *Event Corporate Gathering* terhadap Kepuasan pelanggan dengan skor 47.4%. Dan dapat diketahui bahwa nilai F hitung = 54.953 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0.000^b < 0.05$ . Artinya bahwa *event corporate gathering* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Corporate Gathering, Special Event, Kepuasan Pelanggan*