



PELAKSANAAN PROGRAM CUSTOMER RELATIONS

HOTEL BOROBUDUR JAKARTA DALAM

MEMPERTAHANKAN LOYALITAS

PELANGGAN

(Studi Kasus : Pada Divisi Public Relations tahun 2016)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

(S1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Finky Santika Nurhuda

44213010145

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Program Customer Relations Hotel Borobudur Jakarta Dalam memepertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada divisi Public Relations tahun 2016)

Nama : Finky Santika Nurhuda

NIM : 44213010145

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi: Public Relations

Jakarta , 09 Mei 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.lkom)



LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Program Customer Relations Hotel Borobudur Jakarta Dalam
memertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada divisi
Public Relations tahun 2016)
Nama : Finky Santika Nurhuda
NIM : 44213010145
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 09 Mei 2017

Ketua Sidang
Dr. Elly Yuliatwati, M.Si

Penguji Ahli
Novi Erlita, MA

Pembimbing
Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom



LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Program Customer Relations Hotel Borobudur Jakarta Dalam memepertahankan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada divisi Public Relations tahun 2016)
Nama : Finky Santika Nurhuda
NIM : 44213010145
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 09 Mei 2017

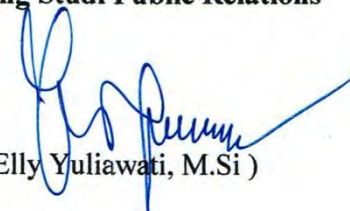
Disetujui dan diterima Oleh :

Pembimbing



(Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi Public Relations



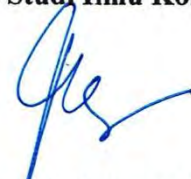
(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty Ph.D)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi Ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*. Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua saya yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta doa dan perhatian moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada :

1. Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Ikom Selaku Dosen Pembimbing yang telah memeberikan segala Ilmu dan masukan kepada peneliti
2. Dr. Elly Yulia waty, M.Si Selaku Ketua Bidang Studi Public Relations.
3. Dr. Agustina Zubair, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Ratu Patimasang selaku Asst Manager Public Relations Hotel Borobudur Jakarata yang telah membantu saya selama penelitian di Hotel Borobudur Jakarta
5. Orang Tua (Bapak Hudaya dan Ibu Wina angliati Santika) Yang telah memberikan support moril maupun materil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Kakak dan adik (Resyana, Novianda, Salma , Muthia, Rama) yang telah memberikan dukungan dan selalu menghibur dalam suka dan duka.
7. Amirullah Munawir yang selalu menemani selama kuliah.
8. Teman-teman sepermainan selama kuliah Fallini, Citra, virliana, Dewinta, Dhiny, Catrin, Rilly, Fajar, Ajrin, Salsa , Joko, Nike

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan makalah ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Amiin

Jakarta, 17 April 2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
A. Manfaat Akademis	7
B. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Komunikasi Perusahaan	9
2.3 <i>Public Relations</i>	11
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	11
2.3.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	12
2.3.3 Peran <i>Public Relations</i>	13
2.3.4 Khalayak <i>Public Relations</i>	14
2.4 Manajemen <i>Public Relations</i>	16
2.4.1. Definisi Manajemen PR	16
2.5 <i>Customer Relations</i>	18
2.5.1 Pengertian <i>Customer Relations</i>	18
2.5.2 Konsep <i>Customer Relations</i>	19
2.5.3 Program <i>Customer Relations</i>	20
2.6 Loyalitas Pelanggan	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma.....	25
3.2 Tipe Penelitian	26
3.3 Metode Penelitian.....	27
3.4 Subyek Penelitian.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3.1 Data Primer	29
3.3.2 Data Sekunder	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.7 Teknik Pemeriksa Keabsahan Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Perusahaan.....	33
4.1.1 Sejarah Perusahaan	33
4.1.2 Logo Perusahaan	36
4.1.3 Lokasi Hotel Borobudur	37
4.1.4 Visi dan Misi.....	38
4.1.5 Struktur Organisasi.....	39
4.1.6 Struktur Department <i>Public Relations</i>	43
4.1.7 Peranan Posisi Department PR	43
4.1.8 Produk & Pelayanan Hotel Borobudur	45
4.1.9 <i>Achivement</i> Hotel Borobudur.....	55
4.1.10 Perencanaan Program <i>Customer Relations</i>	57
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Hasil Program dan Pelaksanan <i>Customer Relations</i>	59
4.2.2 Keberhasilan Pelaksanaan Program <i>Custmer Relations</i>	70
4.2.3 Hasil Peran PR dalam Pelaksanaan <i>Customer Relations</i>	74
4.3 Pembahasan.....	76
4.3.1 Pelaksanaan Program <i>Customer Relations</i>	76

4.3.2 Keberhasilan Pelekasanaan Program <i>Custmer Relations</i>	83
4.3.3 Peran PR dalam Pelaksanaan <i>Customer Realtions</i>	83

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	86
5.2.1 Saram Akademis	86
5.2.1 Saran Praktis	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Daftar Gambar

4.1. Hotel Borobudur Jakarta	33
4.1.1 Logo Perusaaha	36
4.1.2 Lokasi Hotel Borobudur.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel Borobudur	39
4.1.4 Struktur Organisasi PR	43
4.1.5 Room Hotel Borobudur.....	47
4.1.6 Club Lounge.....	48
4.1.7 Pusat Bisnis	48
4.1.8 <i>Klub and spa</i>	50
4.1.9 Bogor Cafe	50
4.1.10 Restaurant Teratai	51
4.1.11 Restaurant miyama.....	52
4.1.12 <i>Bruschetta</i>	52
4.1.13 <i>Pendopo Lounge</i>	53
4.1.14 <i>Cigar Bar</i>	53
4.1.15 <i>Gourmet</i>	54
4.1.16 Fasilitas Hotel	55
4.2 Tripadvisor	62
4.2.1 <i>Event 2016</i>	64
4.2.2 Infocus.....	66
4.2.3 <i>Welcoming Guest</i>	68
4.2.4 <i>Achivement</i>	73

Daftar Tabel

2.1 Tabel <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	8
4.1. Tabel Perencanaan Program.....	57
4.3.1 Tabel Pelaksanaan Program	76
4.3.1.1 Tabel Keberhasilan pelaksanaan program Customer Relations	83
4.3.2 Tabel Peran PR.....	83



UNIVERSITAS
MERCU BUANA