



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang studi Public Relations
Finky Santika Nurhuda
44213010145

PELAKSANAAN PROGRAM CUSTOMER RELATIONS HOTEL
BOROBUDUR JAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN (Studi Kasus pada divisi PR Tahun 2016)
Jumlah Halaman : x + 99 halaman + 19 lampiran
Bibliografi : 28 acuan, tahun 2003-2015

Abstrak

Pertumbuhan Jasa perhotelan semakin meningkat di tahun 2016, hal ini membuat persaingan semakin ketat. Begitu pula hotel borobudur yang mampu bertahan selama 42 tahun. Sebagai perusahaan jasa dan *service* yaitu menjual keramah tamahan tentu menjalin hubungan dengan pelanggan menjadi fokus utama. Posisi customer sangat penting di dunia perhotelan karena tamu merupakan raja bagi perusahaan. Berbagai program dan kegiatan direncanakan dan dibuat dengan matang untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Seperti pelaksanaan Program *Customer relations* yang dilakukan oleh PR hotel Borobudur Jakarta.

Konsep *Customer relations* yang digunakan mengacu pada konsep Stanley A. Brown customer relations merupakan suatu kegiatan dalam mendapatkan, mempertahankan dan meningkatkan pelanggan sehingga terciptanya loyalitas. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan program *customer relations* Hotel Borobudur.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif melalui studi kasus, metode pengumpulan data primer dengan teknik wawancara mendalam dan metode observasi, sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui social media, publikasi dan kepustakaan perusahaan, kemudian data diuji melalui teknik triangulasi

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Hotel Borobudur memiliki 5 (lima) program customer relations yaitu, *Customer Information* seperti infocus magazine, *Handling Complaint* yaitu *give gift*, *handling* tripadvisor dan social media, *event*, *Customer retention* seperti *welcoming guest*, dan *Partnering* program yaitu kerjasama promo dengan BCA. Hotel Borobudur sudah tidak lagi pada tahap *brand awareness* namun sudah pada tahap *brand loyalty*

Key : Public Relations, Program, Customer relations , loyalitas pelanggan