

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS *CUSTOMER* (PELANGGAN)
DI HOTEL INNA GARUDA
YOGYAKARTA**

**(Studi Kasus Peran *Public Relations* Dalam Mempertahankan Loyalitas
Customer (Pelanggan) di Hotel Inna Garuda Yogyakarta)**

SKRIPSI



Disusun oleh :

HERLINA WAHYUNITA

20050530175

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2009

**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS *CUSTOMER* (PELANGGAN)
DI HOTEL INNA GARUDA
YOGYAKARTA**

**(Studi Kasus Peran *Public Relations* Dalam Mempertahankan Loyalitas
Customer (Pelanggan) di Hotel Inna Garuda Yogyakarta)**

SKRIPSI

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik (S.IP)
Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun oleh:

HERLINA WAHYUNITA

20050530175

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2009

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan dan disahkan di depan tim penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 8 Desember 2009
Tempat : Ruang Hibah Ilmu Komunikasi
Dengan Nilai :

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Taufiqur Rahman, S.IP., MA.

Penguji I

Penguji II

Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM.

Aswad Ishak, S.IP.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1)
Tanggal : 8 Desember 2009

Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si.

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Motto

- ❖ *Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat...”*

(Al Mujaadillah, ayat 11)

- ❖ *Ketika engkau masuk kedalam ruangan yang sejuk dimana segalanya bertentangan dengan kehendaknya, taukah engkau tidak tahan untuk berada didalamnya walau hanya semenit, maka janganlah engkau menyuruh karena justru itu adalah tempat dan saat dimana kondisi akan berubah”*

(Harriet Beecher Stowe)

“Jika kau menginginkan pagi yang cerah dan terang, maka kau harus bersabar menunggu berlalunya malam yang gelap”

(Penulis)

Halaman Pernyataan

Dengan ini saya menyatakan skripsi yang saya buat benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Selanjutnya apabila dikemudian hari terdapat duplikasi dan ada pihak yang merasa dirugikan dan menuntut, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima segala konsekuensi yang menyertainya

Yogyakarta, 20 Desember 2009

Pembuat pernyataan

(Herlina Wahyunita)

Halaman Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk

- *Ibu tersayang, tercinta, terkasih...*
- *Bapak tersayang, tercinta, terkasih*
- *Saudara kandungku Abang Jyok, Adek Dewi, Adek Ace, dan
sikecil Leo*
- *Pacar Q tersayang...*
- *Keluarga besarku di Medan Sum-Ut*
- *Almamater tercinta UMY*

Special thank to:

- Allah SWT yang senantiasa memberikan pertolongan, petunjuk hingga kekuatan yang engkau berikan untuk ku. Hingga aku bias menyelesaikan study di UMY karena kuasa-Mu dan pertolongan-Mu aku bias bertahan dan semangat
- Mama ku tersayang, tercinta, terkasih..., terimakasih atas segalanya. Perhatian, kasih sayang, dukungan dan doa Mama selama ini. Mama telah menjadi malaikat dlm keluarga, kesabaran mama luar biasa, Tdk ada seorang ibu yang setegar dan sehebat mama, doa ku sLL bahagia, panjang umur dan sehat Sll. Mama tetaplah semangat dalam menjalani hidup, jangan Prn putus asah. Dan Sll bersyukur atas apa yang sudah ALLAH berikan buat kita...
- Bapak tersayang, tercinta, terkasih, tetap semangat dalam Jalani hidup, Semangat-Mu sungguh luar biasa. Krj keras-Mu tuk bisa membahagiakan kami anak-anak Mu sangat luar biasa. Bapak jangan Byk pikiran, kesehatannya Ttp selalu dijaga Yaa...Do'a ku untuk mu Mgh Bapak Sll diberikan kesehatan, dan Umur yang panjang agar kelak bisa melihat kebahagiaan anak-anak Mu
- My Brother: bang iyok Mgh cepat nikah ya...Smg kelak bisa menjadi panutan buat kami ber empat Adik-adik Mu. Mgh tambah dewasa dan bisa hidup mandiri...

- Tuk adik Q Dewi, Ace, Leo yang semangat ya...Ayo Sklh nya pada rajin jangan males2san. Dek Dewi harus semangat yaa...jangan Prn putus asah, Mgh ujian yang Allah beri ke Qt bias buat Qt menjadi orang yang lebih baik lagi. Dek Ace jangan bandel ya...jgn buat Bapak jd pikiran Lg yaa...
- Kekasih Q tercinta Ms Rian Mks ya Slm ini sudah Mjd bagian dari hidup Q. Ksh syg, perhatian-Mu, dan kesabaran-Mu yang amad besar mampu meluluhkan hati Q yg keras. Cry ya Ms selama ini Genduk Sk Nesuh2 sama Ms...tp gendk ga PrN benci sama Ms, GndK Chayank Bgt sama Ms gundul. Gundul Hrs tetep menjadi pribadi Yg baik yoo..." Jgn Lp Shalatnya ditingkatkan Lg Ya...te2p sMgt jalani hidup. Ok..."I LOVE U FULL"...
- Tuk kLuarga besar Q di Medan Mksh atas ksh syg yang sdh kalian curahkan uNtk Q, pokoknya Thanxs Buannngettt...
- Buat KluargaQ di Bandung, Tante Awie, Om Fauji, Kak Zaim, Mb Uni, Te Mia, Te Ike, Mb Ani. Mksh bYk yaa atas saran2nya dan kasih saying kalian Smua"

-LINA-

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran rahmat dari karunia ALLAH SWT Yang diberikan penulis sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa salam senantiasa kita haturkan kepada Rasullullah SAW beserta sahabat dan keluarganya

Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Public Relations Dalam Mempertahankan Loyalitas Customer (pelanggan) Di Hotel Inna Garuda Yogyakarta” Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Halangan, rintangan, do'a serta berbagai usaha maksimal telah dilakukan oleh peneliti untuk menyelesaikan dan memberikan sebuah karya yang terbaik. Namun peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini memerlukan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Koirudin Bashori selaku Rektor UMY
2. Bapak Fajar Iqbal. S.Sos,M.Si selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi
3. Bapak Taufiqur Rahman S. IP. MA. Terima kasih banyak Pak atas bimbingan Bapak selama ini, berkat kesabaran bapak selama ini membimbing saya akhirnya saya dapat LuLus ujian pendadaran
4. Ibu Yeni Rosilawati. S.IP. SE. MM Selaku Dosen penguji skripsi terimakasih ya bu...Alhamdulillah Ujiannya Sccesss
5. Bapak Aswad Ishak. S. IP. Makasih Banyak ya Pak atas waktu bapak menguji saya, akhirnya semua berjalan dengan lancar
6. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi UMY

7. Segenap Staf dan Pegawai serta Public Relations Hotel Inna Garuda Yogyakarta, terimakasih telah memberikan ijin bagi peneliti untuk melakukan penelitian di Hotel Inna Garuda Yogyakarta
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi namun tidak bias disebutkan satu persatu

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya saran maupun kritik bagi pembelajaran dikemudian hari

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Yogyakarta, 30 Desember 2009

Herlina Wahyunita

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departement Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Public Relations
Herlina Wahyunita
Peran Public Relations Hotel Inna Garuda Yogyakarta dalam
Mempertahankan Loyalitas *Customer* (pelanggan)
Tahun Skripsi : 2009 + 93 hal + 4 hal lampiran + 4 tabel + 1 gambar
Daftar kepustakaan : 17 buku

Hotel Inna Garuda merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penginapan, yaitu yang berhubungan dengan memberikan pelayanan kepada semua tamu atau pelanggan, baik berupa tempat tidur, maupun makanan dan minuman. Memandang perlu bahwa pelayanan yang baik dan optimal dalam memenuhi keinginan para pelanggan merupakan kunci utama dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Hal ini secara tidak langsung menyebabkan adanya tanggungjawab public relations terhadap perusahaan yang kaitannya dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Studi ini berusaha menganalisis peran public relations Hotel Inna Garuda Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas *customer* (pelanggan)). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran public relations Hotel Inna Garuda Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas *customer* (pelanggan)

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif bertipe studi kasus, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, serta wawancara. Hasil penelitian menunjukan bahwa, peran yang dilakukan public relations Hotel Inna Garuda Yogyakarta dalam mempertahankan loyalitas *customer* (pelanggan), yaitu dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggannya, menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, serta memberikan tawaran-tawaran yang menarik berupa event/kegiatan yang dilakukan per enam bulan sekali serta memberikan potongan harga

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|-----------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | viii |
| ABSTRAKSI | x |
| ABSTRACT | xi |
| DAFTAR ISI | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| D. Obyek Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| F. Kerangka Teori..... | 9 |
| G. Metode Penelitian..... | 29 |
| 1. Jenis Penelitian | 30 |
| 2. Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3. Teknik Analisis Data | 33 |
| 4. Penyajian Data..... | 34 |

| | | |
|----------------|---|----|
| BAB II | GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 35 |
| | A. Sejarah Berdirinya Hotel Inna Garuda | 35 |
| | B. Lokasi Perusahaan | 38 |
| | C. Tujuan Berdirinya Perusahaan | 40 |
| | D. Manfaat Didirikannya Perusahaan | 40 |
| | E. Visi dan Misi Perusahaan | 41 |
| | F. Struktur Organisasi..... | 42 |
| | G. Fasilitas yang Dimiliki Hotel Inna Garuda..... | 52 |
| | H. Strategi Harga dan Penentuan Tarif Harga..... | 54 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 58 |
| | A. Penyajian Data..... | 58 |
| | 1. Tugas dan Fungsi <i>Public Relations</i> di Hotel Inna Garuda Yogyakarta | 58 |
| | 2. Ruang Lingkup Kegiatan <i>Public Relations</i> di Hotel Inna Garuda Yogyakarta..... | 60 |
| | 3. Peran <i>Public Relations</i> di Hotel Inna Garuda Yogyakarta dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan..... | 68 |
| | B. Analisis Data | 87 |
| BAB IV | KESIMPULAN DAN SARAN | 98 |
| | A. Kesimpulan..... | 98 |
| | B. Saran..... | 99 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN