

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS CENTURY PARK HOTEL  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI PELAYANAN PRIMA ( SERVICE EXCELLENCE)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi**



**Disusun Oleh :**

**WARITO  
051203503125129**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA  
2017**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**PERNYATAAN KEASLIAN / ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

- 1) Karya tulis saya , (SKIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik ( sarjana), baik dari Universitas Satya Negara Indonesia maupun perguruan tinggi lain.
- 2) Karya tulis ini adalah murni gagasan ,rumusan,dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain,kecuali arahan tim pembimbing dan tim penguji.
- 3) Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
- 4) Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan , maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, Februari 2017

Yang membuat pernyataan,



(Warito)

051203503125129

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

NAMA : Warito  
NIM : 051203503125129  
JUDUL : Strategi Public Relations Century Park Hotel dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pelayanan prima (service excellence)  
PROGAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

**Telah di setujui oleh tim pembimbing untuk di ajukan dalam sidang skripsi**

Jakarta, Februari 2017

Menyetujui ,

Pembimbing II

Pembimbing I

**(Helen Olivia.,S.Ikom.,M.Ikom)**

**(Indah Kurniawati.,S.Ikom.,M.Ikom)**

Mengetahui,

Ketua Progam Studi

Dekan FISIP

**(Indah Kurniawati.,S.Ikom.,M.Ikom)**

**(Dr.Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : Warito  
NIM : 051203503125129  
JUDUL : Strategi Public Relations Century Park Hotel dalam meningkatkan totalitas pelanggan melalui pelayanan prima (service excellence)  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : Public Relations

**Telah Disahkan Oleh Dewan Penguji dan dinyatakan LULUS  
Dalam Sidang Skripsi 14 Februari 2017**

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Kusumajanti, M.SI	Ketua Penguji	
2	Sandra Olifia, M.SI	Anggota Penguji I	
3	Indah Kurniawati, M.SI	Anggota Penguji II	

Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

Dekan FISIP

(Indah Kurniawati, S.Sos, M.Si)

(Dr.Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Warito  
NIM : 051203503125129  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PERMINATAN : Hubungan Masyarakat

**“Strategi Public Relations Century Park hotel dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pelayanan prima ( service excellence)**

Jumlah halaman : +84 halaman + 24 lampiran

Bibliografi : +16 buku (2006-2015), 2 skripsi

**ABSTRAK**

Pengaruh perkembangan pembangunan menyebabkan perusahaan jasa berkembang dengan cepat, Public Relations Century Park Hotel harus memiliki strategi jitu untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggannya. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menggambarkan strategi yang digunakan pada Public Relation Century Park Hotel Jakarta dalam meningkatkan jumlah pelanggannya di tengah maraknya pertumbuhan jumlah hotel di Jakarta serta ketatnya persaingan pemasaran dalam dunia perhotelan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori komunikasi antar pribadi yang digunakan dalam pelayanan prima dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, karena pelanggan adalah sumber pemasukan hotel.

Penelitian ini mengenai Strategi Public Relations Century Park dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan paradigma konstruktivisme, pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa Public Relations Century Park hotel melakukan komunikasi antar pribadi untuk mendorong minat pelanggan dan dengan melakukan pelayanan prima mempengaruhi pelanggan guna untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Strategi, komunikasi antar pribadi, loyalitas pelanggan

Pembimbing I : Indah Kurniawati., S.Ikom., M.Ikom

Pembimbing II : Helen Olivia., S.Ikom., M.Ikom.

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Warito  
NIM : 051203503125129  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PERMINATAN : Hubungan Masyarakat

**“Strategi Public Relations Century Park hotel dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pelayanan prima ( service excellence)**

Pages : +84 pages + 24 files  
Bibliografi : +16 book (2006-2015), 2 skripsi

**ABSTRACT**

The influence of the development of led to a service company is expanding rapidly. Public Relations Century Park Hotel must have a strategy to retain customers and increase the number of customers. The purpose of this Century Park Jakarta in running the activities to increase the number of customers in the midst of a growing number of hotels in Jakarta and strong competition in the world of hospitality marketing.

In this study, researchers used a interpersonal theory to which in excellence service for increase of customer loyalty, because consumer is income for hotel.

This study on strategy of Public Relations Century Park hotel using descriptive research method with an konstruktivisme paradigm, a qualitative approach and data collection techniques such as interviews, observation and documentation.

This research resulted in the understanding that the Public Relations Hotel Atlet Century Park did interpersonal strategy to drive customer interest and excellence service to influence customers for a company goal is a customer loyalty.

Keywords : Strategy, interpersonal communication, customer loyalty.

Pembimbing I : Indah Kurniawati.,S.Ikom.,M.Ikom  
Pembimbing II : Helen Olivia.,S.Ikom.,M.Ikom.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan hidayah Nya, dan atas ijin Nya maka peneliti bisa melakukan penelitian sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia. Adapun judul yang dibuat adalah : **STRATEGI PUBLIC RELATIONS CENTURY PARK HOTEL DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLNCE)**

Meskipun peneliti telah berusaha menyusun skripsi ini dengan segala kemampuan yang ada, namun peneliti sepenuhnya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi yang peneliti buat, dengan segala kerendahan hati dan keterbukaan, peneliti menerima segala bentuk masukan, baik berupa saran, koreksi, maupun kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

Peneliti menyadari benar terselesaikannya skripsi ini tentu tidak lepas dari peran serta berbagai pihak yang telah membantu peneliti dalam proses penulisan proposal skripsi ini, untuk itu peneliti sampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, MM. M.Pd selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.

2. Dr.Sri Desti Purwatiningsih,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Indah Kurniawati,S.Ikom,M.Ikom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia dan dosen pembimbing I materi yang telah berkenan meluangkan waktu sibuknya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang berharga selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Helen Olivia,S.Ikom,M.Ikom selaku dosen pembimbing II teknis yang juga telah banyak memberikan motivasi, arahan, waktu serta ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
5. Para dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti mengikuti perkuliahan.
6. Kepada Ibu ku tercinta Jasmi, Anik, kakakku Agus, adek ku Windi, terima kasih support nya sehingga aku bisa menyelesaikan perkuliahan dengan baik,doa kalian selalu mejadi motivasiku.
7. Seluruh public relations team dan staff Hotel Century Park. Terima kasih sudah meluangkan waktunya dan masukan yang diberikan dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini.
8. Ibu Karina Eva poetry dan Bapak Nurdiansyah dan tamu Century Park Hotel terima kasih atas bantuannya dan kesediaanya menjadi Informan dalam penelitian ini.



9. Teman-teman seangkatanku yang menjadi teman dalam suka dan duka selama menempuh kuliah di kampus USNI, Ayu, Anay, Desi, Adi, Henny, Cicis, Della, Wisnu,. Dan teman fisip angkatan 2012 semua yang telah selama empat tahun bersama – sama merasakan suka duka dalam mengarungi dunia perkuliahan di kampus kita tercinta, semoga kita menjadi lulusan kampus kita yang berguna bagi nusa dan bangsa.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada kalian semua atas segala pengorbanan dan budi yang diberikan selama ini.

peneliti berharap bahwa proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang membaca, dan dapat berguna bagi siapa saja yang memerlukan hasil penelitian ini sehingga penelitian ini mampu memberikan manfaat untuk orang lain. peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu selesainya tugas akhir ini.

Jakarta, Februari 2017

Warito

# DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teoritis.....	16
2.1.1 komunikasi antar pribadi.....	16

2.2	Landasan Konseptual.....	18
2.2.1	Definisi Public Relations.....	18
2.2.1.1	Fungsi Public Relations .....	20
2.2.2	Definisi komunikasi antar pribadi.....	21
2.2.3	Strategi.....	23
2.2.4	Loyalitas Pelanggan.....	26
2.2.5	pelanggan.....	28
2.2.6	Pelayanan Prima / Service Excellence.....	29
2.3	Alur Pemikiran .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2	Desain Penelitian .....	35
3.2.1	Paradigma Penelitian.....	35
3.2.2	Pendekatan Penelitian .....	38
3.2.3	Metode Penelitian.....	39
3.2.4	Sifat Penelitian.....	41
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	43
3.4	Key informan dan Informan .....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.5.1	Data Primer .....	45
3.5.2	Data Sekunder .....	49
3.6	Teknik Analisis Data.....	50

3.7	Teknik Keabsahan Data.....	52
-----	----------------------------	----

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Subjek Penelitian .....	55
4.1.1	Sejarah Century Park Hotel.....	55
4.1.2	Visi dan Misi perusahaan.....	58
4.1.3	Fasilitas Hotel.....	58
4.1.4	Struktur Organisasi.....	61
4.2	Hasil Penelitian.....	64
4.3	Pembahasan.....	77

**BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	83
5.2.1	Saran Akademis.....	83
5.2.2	Saran Praktis.....	83

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1 Alur pemikiran.....	32
Gambar 2 Struktur Organisasi.....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip wawancara 1.....	1
Transkrip wawancara 2.....	6
Transkrip wawancara 3.....	9
Transkrip wawancara 4.....	11
Transkrip wawancara 5.....	14
Transkrip wawancara 6.....	16
Surat keterangan ijin penelitian.	
Keterangan bimbingan skripsi	
Curriculum Vitae penulis	
Gambar 3 Deluxe Room	
Gambar 4 Grand Deluxe Room	
Gambar 5 Executive Room	
Gambar 6 Premium Room	
Gambar 7 Junior Suite	
Gambar 8 Presidensial Suite	
Gambar 9 Logo Century Hotel	
Gambar 10 Front Office	
Gambar 11 Sweet Corner	
Gambar 12 Dapoer Restaurant	
Gambar 13 Informan	
Gambar 14 FO 16 <sup>th</sup> floor	

