



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PENGARUH AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
HOTEL GRAND ZURI BSD CITY**



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Apri Celia
11140110156

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI MULTIMEDIA PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2015**

EFFECT OF CUSTOMER RELATIONS
ACTIVITIES TOWARD CUSTOMER LOYALTY
GRAND ZURI BSD CITY HOTEL



COMMUNICATION SCIENCE STUDY
CONCENTRATION OF PUBLIC RELATIONS
FACULTY OF COMMUNICATION
MULTIMEDIA NUSANTARA UNIVERSITY
TANGERANG
2015

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 13 Februari 2015



Apri Celia

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Pengaruh Aktivitas *Customer Relations* terhadap
Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Zuri BSD City”

oleh

Apri Celia

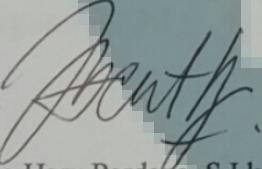
telah diujikan pada hari Jumat, tanggal 13 Februari 2015,

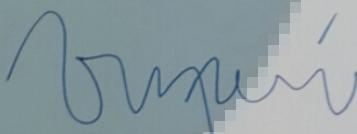
pukul 08:30 s.d. 10:00 dan dinyatakan lulus

dengan susunan penguji sebagai berikut,

Ketua Sidang

Penguji Ahli

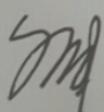

Inco Hary Perdana, S.I.kom., M.Si.


Kartika Aryani Harijono, S.Sos., M.I.Kom.

Dosen Pembimbing


Heryadi Silvianto, S.Ss., M.Si.

Disahkan oleh
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


Dr. Bherta Sri Eko M., M.Si.

HALAMAN PERSEMPAHAN

*"Ia membuat segala sesuatu indah pada waktuNya,
bahkan Ia memberikan kekekalan dalam hati mereka.
Tetapi manusia tidak dapat menyelami pekerjaan
yang dilakukan Allah
dari awal sampai
akhir."*

Pengkotbah 3:11



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi berjudul “Aktivitas *Public Relations* Grand Zuri BSD City” ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan skripsi ini diajukan kepada Program Strata 1, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara. Kajian skripsi ini diambil penulis untuk dijadikan penelitian karena adanya fenomena yang marak terjadi, persaingan antar bisnis sejenis yang memunculkan suatu tantangan baru bagi tiap perusahaan untuk dapat mempertahankan para pemangku kepentingan, khususnya para pelanggannya. Aktivitas *Public Relations* dapat digunakan menjadi sarana untuk menjawab persoalan setiap perusahaan baik perusahaan yang menawarkan produk maupun jasa.

Dengan berakhirnya proses penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Universitas Multimedia Nusantara tempat penulis menggali banyak ilmu. Hasil karya yang maksimal tak lepas dari dukungan pihak-pihak yang membantu jalannya proses penelitian skripsi hingga penyusunan laporan skripsi ini. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, yakni kepada :

1. Bapak Heryadi Silvianto, S.Ss., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan, saran, dan bimbingan, serta meluangkan waktunya untuk membaca dan mengoreksi laporan ini, sehingga dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
2. Ibu Dr. Bherta Sri Eko M., M.Si selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Supardi Kusmada selaku HRD Grand Zuri BSD City yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menjadikan hotel Grand Zuri BSD City sebagai tempat penelitian.

4. Mbak Dhini selaku *Executive Secretary* Grand Zuri BSD City yang telah menjadi sahabat, yang telah senantiasa membagikan ilmu *Public Relations* di industri perhotelan dan memberikan dukungan moral bagi penulis, serta memberikan saran dalam proses penyusunan laporan skripsi ini.
5. Kak Friena, selaku *Senior Sales Manager* Grand Zuri BSD City yang telah memberikan dukungan moral maupun saran dalam proses penelitian ini.
6. Orangtua tercinta yang telah mendukung dalam doa, senantiasa mendampingi, dan memberikan dukungan moral, seerta finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Jonathan Emmanuel yang telah memberikan semangat dan berjuang bersama dalam proses penyusunan skripsi, Emily Karim, Ardi Muliadi, dan Bella Wilvensus yang telah memberikan dukungan serta masukan dalam proses penyusunan laporan, pihak Grand Zuri BSD City yang telah membantu menjadi tempat penelitian skripsi ini, serta kepada orang-orang terdekat yang telah mengajari, membimbing, dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses penelitian hingga pada penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan laporan skripsi ini masih terdapat ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis menghargai kritik dan saran dari para pembaca yang bersifat membangun dan semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Terima kasih.

Tangerang, 13 Februari 2015

Apri Celia

ABSTRAK

Dilatarbelakangi oleh berkembangnya industri perhotelan di wilayah Tangerang seperti Bumi Serpong Damai dan Gading Serpong, membuka peluang bagi para pebisnis hotel untuk mengembangkan bisnis yang berdampak pada tingginya tingkat persaingan bisnis. Hal ini menyebabkan penerapan praktik ilmu *public relations* menjadi amat penting bagi perusahaan untuk dapat bertahan dan bersaing hingga tercapainya *outcome* berbasis *profit* (keuntungan).

Customer Relations menjadi salah satu aktivitas *Public Relations* Grand Zuri BSD City yang dilakukan oleh departemen *Sales&Marketing* dan berkoordinasi dengan *Executive Secretary* yang memegang peran *Public Relations* hotel.

Laporan skripsi ini disusun guna menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh aktivitas *customer relations* terhadap loyalitas pelanggan hotel Grand Zuri BSD City.

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian yang menjadi objek penelitian ini adalah tamu yang sudah terdaftar sebagai pelanggan loyal Grand Zuri BSD City dari bulan Juni-Desember 2014. Untuk pengambilan sampel, digunakan salah satu jenis teknik *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden beserta studi literatur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal bekerja ketika seorang *sales* Grand Zuri BSD City melakukan aktivitas *customer relations* dengan pelanggan sebagai bentuk komunikasi yang sesuai dengan dimensi-dimensi aktivitas *customer relations* meliputi komunikasi lisan, komunikasi audio visual, komunikasi cetak, dan peristiwa khusus.

Berdasarkan hasil uji dan analisis regresi sederhana, didapat kesimpulan bahwa aktivitas *customer relations* memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan hotel Grand Zuri BSD City. Loyalitas pelanggan hotel Grand Zuri BSD City dipengaruhi oleh aktivitas *customer relations* sebesar 47,9% dan 52,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji korelasi terhadap kedua variabel juga menunjukkan adanya keterhubungan antara kedua variabel penelitian senilai 0,61, artinya variabel Aktivitas *Customer Relations* dan variabel Loyalitas Pelanggan Grand Zuri BSD City memiliki hubungan positif yang mantap.

Kata kunci : *Public Relations*, *Customer Relations*, Loyalitas, Komunikasi Interpersonal

ABSTRACT

Motivated by the development of the hospitality industry in Tangerang such as Bumi Serpong Damai and Gading Serpong, there are opportunities for businessman to develop a business hotel which contributes to high level of business competition. This led to the application of the science of Public Relations practice becomes very important for the company to survive and compete until they can achieve the outcomes based on profit.

Customer Relations become one of the activities of Public Relations at Grand Zuri BSD City, which is conducted by the Sales & Marketing department and is coordinated with the Executive Secretary as Public Relations of the hotel.

This research aims to examine and analyze how the effect of customer relations activities to customer loyalty at Grand Zuri BSD City. This is a descriptive quantitative research with the survey method. The populations are those who already registered as a loyal customer in Grand Zuri BSD City from June to December 2014. For sampling, used one type of non-probability sampling technique, which is purposive sampling. Data collected by distributing questionnaires to the respondents and data from literature.

The results showed that interpersonal communication works as a sales Grand Zuri BSD City customer relations activities with customers as a form of communication that is appropriate to the dimensions of customer relations activities include verbal communication, audio-visual communication, print communications, and special events.

Based on the test results and simple regression analysis, concluded that the activity of customer relations have an impact on customer loyalty at Grand Zuri BSD City. Customer loyalty is influenced by customer relations activities of 47.9% and 52.1% were influenced by other factors outside of the study. The test results on the correlation between the two variables also showed a connection between the two variables of the study worth 0.61, means that the Customer Relations Activities variable and Customer Loyalty variable has a positive relationship.

Keywords : Public Relations, Customer Relations, Customer Loyalty,

Interpersonal Communication

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------|------|
| DAFTAR ISI | Hlm |
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR BAGAN | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|-------------------------------|----|
| 1.1.Latar Belakang | 1 |
| 1.2.Perumusan Masalah | 13 |
| 1.3.Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4.Kegunaan Penelitian | 13 |

BAB II KERANGKA TEORI

| | |
|---|----|
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 15 |
| 2.2 Teori sesuai dengan variabel dalam penelitian | 18 |
| 2.3 Hipotesis Teoretis..... | 29 |
| 2.4 Kerangka Teoretis | 31 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....

| | |
|---|----|
| 3.1 Sifat Penelitian | 32 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 32 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 34 |
| 3.4 Operasionalisasi Variabel..... | 38 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 42 |
| 3.6 Teknik Pengukuran Data:uji validitas dan reliabilitas | 44 |

BABI IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

| | |
|----------------------------------|----|
| 4.1 Subjek/Objek Penelitian..... | 55 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 56 |

BABI V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|----|
| 5.1 Simpulan | 97 |
| 5.2 Saran..... | 98 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Laju Pertumbuhan PDB Indonesia Statistik Hotel di Tangerang | 2 |
| Tabel 1.2 Data Statistik Hotel di Tangerang..... | 5 |
| Tabel 1.3 Tamu yang Menginap di Grand Zuri BSD City..... | 11 |
| Tabel 3.1 Uji Validitas Aktivitas <i>Customer Relations</i> | 48 |
| Tabel 3.2 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan..... | 49 |
| Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Aktivitas <i>Customer Relations</i> | 50 |
| Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan..... | 50 |
| Tabel 3.5 Uji Normalitas..... | 52 |
| Tabel 3.6 Nilai Koefisien Korelasi..... | 53 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin | 57 |
| Tabel 4.2 Umur | 58 |
| Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan..... | 59 |
| Tabel 4.4 Kapan Anda terakhir menginap di Grand Zuri BSD City..... | 59 |
| Tabel 4.5 Grand Zuri BSD City berinteraksi langsung dengan Anda..... | 61 |
| Tabel 4.6 Staf Grand Zuri BSD City menyampaikan informasi yang informatif..... | 61 |
| Tabel 4.7 Staf Grand Zuri BSD City menyampaikan informasi yang menarik | 62 |
| Tabel 4.8 Staf Grand Zuri BSD City menyampaikan informasi yang lengkap | 63 |
| Tabel 4.9 Grand Zuri BSD City mengundang saya secara pribadi untuk menikmati fasilitas hotel | 63 |
| Tabel 4.10 Grand Zuri BSD City mengunjungi perusahaan maupun lokasi Anda secara langsung | 64 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.11 Hotel Grand Zuri BSD City menampilkan informasi hotel melalui televisi yang ada di kamar hotel..... | 65 |
| Tabel 4.12 Setelah melihat tayangan informasi dari televisi yang ada di kamar hotel, saya berpikir fasilitas hotel Grand Zuri menarik..... | 66 |
| Tabel 4.13 Setelah melihat informasi hotel dari televisi di kamar hotel, saya tertarik untuk kembali datang ke hotel Grand Zuri BSD City | 66 |
| Tabel 4.14 Saya pernah melihat artikel Grand Zuri BSD City di selebaran promosi hotel..... | 67 |
| Tabel 4.15 Saya pernah melihat artikel Grand Zuri BSD City di majalah | 68 |
| Tabel 4.16 Saya pernah melihat artikel Grand Zuri BSD City di koran..... | 68 |
| Tabel 4.17 Saya tertarik datang ke hotel Grand Zuri BSD City karena informasi yang saya baca di selebaran promosi hotel | 69 |
| Tabel 4.18 Saya tertarik datang ke hotel Grand Zuri BSD City karena artikel yang saya baca di majalah..... | 69 |
| Tabel 4.19 Saya tertarik datang ke hotel Grand Zuri BSD City karena artikel yang saya baca di koran | 70 |
| Tabel 4.20 Grand Zuri BSD City melakukan pengiriman surat penawaran kepada saya melalui <i>e-mail</i> | 71 |
| Tabel 4.21 Grand Zuri BSD City melakukan pengiriman surat konfirmasi kepada saya melalui <i>e-mail</i> | 71 |
| Tabel 4.22 Grand Zuri BSD City menanyakan kabar dan memberikan informasi hotel kepada saya melalui <i>e-mail</i> | 72 |
| Tabel 4.23 Grand Zuri BSD City memberikan informasi hotel kepada saya melalui buklet/map hotel..... | 72 |
| Tabel 4.24 Saya tertarik datang ke hotel Grand Zuri karena informasi yang saya baca di buklet/map hotel | 73 |
| Tabel 4.25 Saya diundang Grand Zuri BSD City dalam acara <i>corporate gathering</i> maupun <i>informal meeting</i> | 74 |
| Tabel 4.26 Saya diundang dalam acara hotel seperti acara bakti sosial, perayaan agama, maupun tahun baru | 75 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.27 Saya menerima kartu ucapan hari raya (Idul Fitri maupun Natal) dari Grand Zuri BSD City | 75 |
| Tabel 4.28 Saya menerima parcel atau <i>goodie bag</i> pada saat hari raya (Idul Fitri maupun Natal)..... | 76 |
| Tabel 4.29 Saya melakukan pemesanan kamar di hotel Grand Zuri BSD City | 77 |
| Tabel 4.30 Saya melakukan pemesanan ruang meeting di hotel Grand Zuri BSD City..... | 78 |
| Tabel 4.31 Saya menggunakan fasilitas hotel (spa, sauna, maupun fitness centre) di hotel Grand Zuri BSD City | 78 |
| Tabel 4.32 Saya melakukan aktivitas di Cerenti Restaurant hotel Grand Zuri BSD City..... | 79 |
| Tabel 4.33 Saya melakukan aktivitas di Zuri Lounge Grand Zuri BSD City | 80 |
| Tabel 4.34 Saya merekomendasikan hotel Grand Zuri BSD City kepada sanak saudara dan teman | 81 |
| Tabel 4.35 Saya mengajak organisasi lain atau rekan bisnis untuk menggunakan ruang meeting maupun menginap di Grand Zuri BSD City | 81 |
| Tabel 4.36 Saya merasa nyaman menginap di hotel Grand Zuri BSD City | 82 |
| Tabel 4.37 Saya berpikir tidak mau berpindah dari hotel Grand Zuri BSD City ke hotel lain di kawasan Tangerang | 83 |
| Tabel 4.38 Uji Regresi Linier Sederhana Antar Dimensi | 84 |
| Tabel 4.39 Mean Variabel X dan Y | 85 |
| Tabel 4.40 Correlations | 89 |
| Tabel 4.41 ANOVA ^b | 89 |
| Tabel 4.42 Koefisien Determinasi..... | 90 |
| Tabel 4.43 Coefficients ^a | 91 |

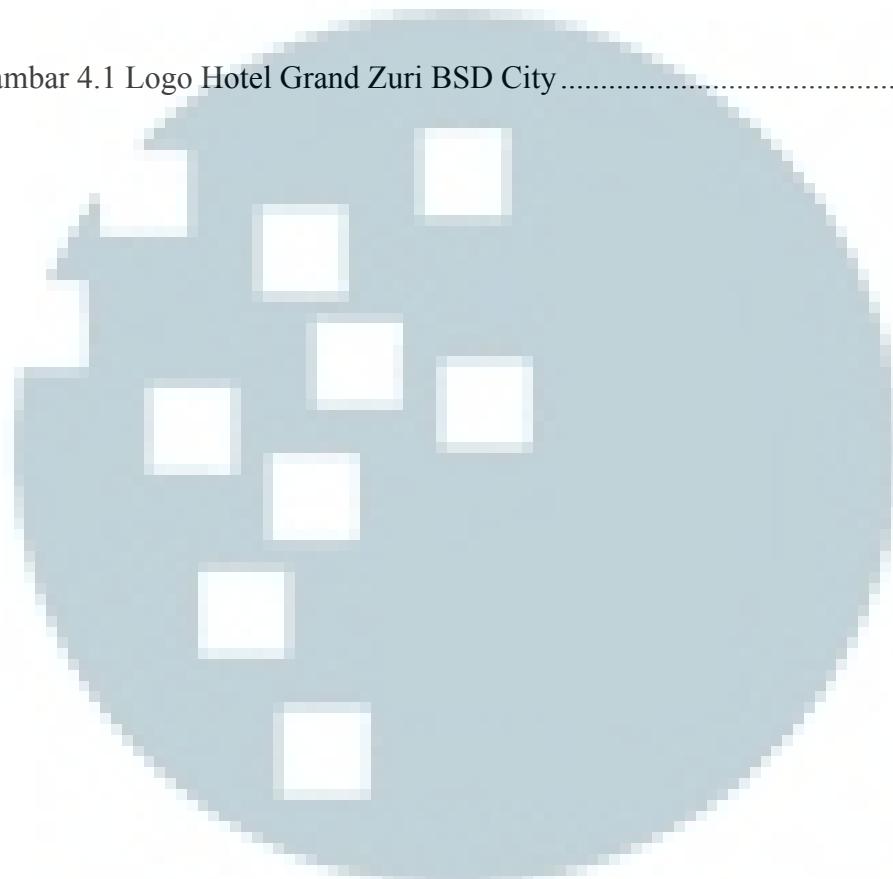
DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Macam-Macam Teknik Sampling..... 36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Hotel Grand Zuri BSD City 55



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran I Total Customer Grand Zuri BSD City Juni - Desember 2014 | 104 |
| Lampiran II Kuesioner | 105 |
| Lampiran III Data Penelitian..... | 117 |
| Lampiran IV Curiculum Vitae | 132 |

UMN