

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : Risang Puspita Sari
Nomor Mahasiswa : 20120530250
Konsentrasi : Public Relations
Progam Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan Judul : "STRATEGI CUSTOMER RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN HOTEL GRAND ZURI MALIOBORO DI KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2015" adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaanya.

Yogyakarta, Agustus 2017

Risang Puspita Sari

MOTTO

*Tubuh boleh terpasang, tetapi Jiwa dan Pikiran harus
terbang sebebas bebastnya*

-R.A. Kartini-

*Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih
baik*

-Ali bin Abi Thalib-

Sukses bukan milik orang – orang tertentu, sukses milik anda,
milik saya, dan milik siapa saja yang benar – benar menyadari,
menginginkan dan memperjuangkan dengan “Sepenuh Hati”

-Andrie Wongso-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan bangga skripsi ini saya persembahkan untuk :

ALLAH SWT, Tuhan segala umat yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang selalu mempermudah jalanku dalam segala hal termasuk dalam proses skripsi ini.

Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menjadi zaman yang lebih terang.

Bapak Wihandono dan Ibu Utami tercinta, yang telah melahirkan, mengajarkan, mendidik dan menjagaku serta menyayangiku dengan sabar dan tulus, terimakasih sudah banyak berkorban buat hidupku.

Kakek dan Nenek tersayang, Terimakasih sudah perhatian dan mendoakan cucumu hingga kini telah mendapatkan gelar Sarjana. Spesial skripsi ini ku persembahkan untuk kalian yang tersayang.

Krisnanto Akbar Wibowo. Adikku tercinta, terimakasih selalu berbagi dalam segala hal, terimakasih kata – kata pedasnya, sifat yang lebih dewasa dari pada kakaknya. Semoga kita bisa membanggakan orang tua. Sukses untuk kita ya dek.

Keluarga dan teman-teman yang turut hadir memberi support dalam hidupku, serta ALMAMATERKU.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tidak lupa ucapan terimakasih saya kepada :

- Agus Prasetyo, makasih sudah hadir dalam hidup setahun belakangan ini dan selalu memberi motivasi untuk cepat menyelesaikan skripsi dengan berbagai macam ancaman pedas yang membangun.
- Terimakasih untuk sahabat seperjuangan teman – teman E class yang sudah bersama - sama selama perkuliahan ini, terimakasih untuk cerita indah nya bersama kalian, terimakasih telah saling support segala yang saya lakukan, terimakasih sudah selalu mendengarkan keluh kesah saya. Sukses untuk kita semua ya genk !
- Rizka Azzahrah, terimakasih untuk teteh ku yang selalu support dan jadi teman produktif selama ini. Semoga kedepan tetap jadi sahabat yang saling support dan produktif.
- Ibu Ika Setyaningroem, Mas Uwa, Mas Aghiel, Mbak Rany sugiarti dan GZM Squad yang selalu nyinyir nanyain kapan lulus. Skripsi ini kupersembahn untuk kalian juga. Terimakasih karena mau ku usik ketenangannya ketika lagi kerja.
- Pangky, Terimakasih mas sudah sangat membantu disaat – saat genting hampir ngga bisa lulus agustus ini. Terimakasih banyak.
- Kost Patung Ayam Squad yang selalu membuka kost untukku kalo lagi lelah, numpang tidur, numpang curhat, numpang parkir motor, terimakasih sudah mau direpotkan.
- Wulandari Bethan, terimakasih telah berbagi info di hari – hari terakhir kita hampir ngga bisa lulus agustus. Tanpa wulan mungkin aku hari ini masih nunggu jadwal pendaran dan wisuda tahun depan. Terimakasih banyak.
- Terimakasih teman teman Ikom dan konsentrasi Public Relations angkatan 2012, saling support, saling menginspirasi, see you on TOP !
- Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Saya ucapkan Terimakasih banyak.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dengan judul “Strategi Customer Relations Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta Tahun 2015” ini guna melengkapi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata-1 (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2017.

Pencapaian terbesar ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT beserta Rasul-Nya Nabi Muhammad SAW.
2. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Cipto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, SIP., M.Sc Selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak DR. Taufiqurrahman, S.IP, MA. Selaku Dosen Pembimbing. Terimakasih atas nasehat, arahan, saran serta perbaikan yang berguna bagi penulis dan kesabaran Bapak dalam membimbing saya selama proses penulisan skripsi ini.

5. Dosen Penguji Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si. Terimakasih telah memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen Penguji Ibu Frizky Yulianti Nurnisya, S.IP, M.Si. Terimakasih telah memberikan masukan, saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi dan staf Ilmu Komunikasi, Pak Jono, Pak Mur, Mbak Siti. Terimakasih telah menjadi pusat informasi dan semua doa juga dukungannya selama proses penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu kritik dan saran akan sangat penulis harapkan. Semoga persembahan ini dapat selalu memberikan manfaat.

Yogyakarta, Agustus 2017

Penulis

Risang Puspita Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Halaman Motto.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Abstrak.....	xiii
Abstact.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Kajian Pustaka.....	13
F. Riset Terdahulu.....	30
G. Metode Penelitian.....	33

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Profil Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	40
B. Visi Misi Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	41
C. Lokasi Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	41
D. Klasifikasi Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	42
E. Jenis-Jenis Produk Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	43
F. Struktur Organisasi Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	46
G. Penghargaan Yang Pernah Diterima Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	52

BAB III PEMBAHASAN

A. Sajian Data.....	54
B. Analisis Data.....	90

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA..... 114

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	5
Gambar 3.2	Lobby Hotel Grand Zuri Malioboro Yogyakarta.....	60
Gambar 3.3	Front Office.....	68
Gambar 3.4	Guest Comment Card.....	70
Gambar 3.5	Guest Comment Online 1.....	79
Gambar 3.6	Guest Comment Online 2.....	80
Gambar 3.7	Flyer Promo Hotel.....	85
Gambar 3.8	Voucher Hotel.....	86

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1.1** Data Capaian Occupancy Hotel Grand Zuri Malioboro 9
Yogyakarta tahun 2013 - 2015.....
- Grafik 1.2** Data Capaian Pelanggan Hotel Grand Zuri Malioboro 10
Yogyakarta tahun 2013 – 2015