

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTACK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	6

1.4 Kerangka Teori dan Pemikiran.....	7
---------------------------------------	---

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 <i>Public Relations</i> .....	21
2.1.1 Pengertian Public Relations.....	21
2.1.2 Fungsi Public Relations.....	22
2.1.3 Peran Public Relations.....	26
2.2 <i>Customer Relationship Management</i> .....	29
2.2.1 Pengertian CRM.....	29
2.2.2 Strategi CRM.....	30
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	32
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	33
2.5 Penelitian Terdahulu.....	33

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Objek Penelitian.....	36
3.4 Sumber Data.....	36

3.5 Tehnik Pengumpulan Data .....	37
3.6 Tehnik Analisis Data.....	38
3.7 Validitas Data.....	39

#### BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.3 Pembahasan.....	74

#### BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	87

#### DAFTAR PUTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

1.1 Daftar nama hotel berbintang di Yogyakarta tahun 2012 .....	2
---	---

## DAFTAR GAMBAR

1.2 Pergeseran Pemikiran Pemasaran .....	9
1.3 Alur Pemikiran Peneliti.....	18
3.1 Model Analisis nteraktif .....	39
3.2 Bagan Triangulasi Data (Triangulasi Sumber) .....	40
4.1 Struktur Organisasi Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa .....	44
4.2 Logo Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa .....	45