

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 4 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 5 |
| 1.5 Kerangka Teori..... | 5 |
| 1.5.1 <i>Communication Relationship Management (CRM)</i> | 5 |
| 1.5.2 Tujuan dan Manfaat <i>Customer Communication Management (CRM)</i> | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 16 |
| 2.1 Komunikasi | 16 |
| 2.2 <i>Public Relations</i> | 17 |
| 2.2.1 Peranan <i>Public Relations</i> | 20 |
| 2.2.2 Tujuan <i>Public Relations</i> | 22 |

| | |
|--|----|
| 2.3 <i>Guest Relation Officer</i> | 23 |
| 2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Guest Relation Manager</i> | 26 |
| 2.3.1.1 Tugas Utama..... | 26 |
| 2.3.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab..... | 26 |
| 2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Guest Relation Executive</i> | 27 |
| 2.3.2.1 Tugas Utama..... | 27 |
| 2.3.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab..... | 28 |
| 2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Guest Relation Officer</i> dan <i>Guest Service</i> | 28 |
| 2.3.3.1 Tugas Utama..... | 28 |
| 2.3.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab..... | 29 |
| 2.4 Keluhan Pelanggan (<i>Guest Complaint</i>) | 31 |
| 2.5 Loyalitas Pelanggan | 34 |
| 2.5.1 Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 34 |
| 2.5.2 Definisi Loyalitas Pelanggan | 36 |
| 2.6 Peneitian Terdahulu | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 41 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 41 |
| 3.2 Objek Penelitian..... | 44 |
| 3.3 Lokasi Penelitian..... | 44 |
| 3.4 Sumber Data..... | 44 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 47 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 53 |
| 3.7 Uji Validitas Data | 56 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 58 |
| 4.1 Deskripsi Hyatt Regency Yogyakarta..... | 58 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Hyatt Regency Yogyakarta..... | 58 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Hyatt Regency Yogyakarta..... | 63 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta | 65 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 66 |

| | |
|--|----|
| 4.2.1 <i>Guest Relation Officer</i> Hyatt Regency Yogyakarta..... | 66 |
| 4.2.2 Peran <i>Guest Relation Officer</i> dalam Menangani Keluhan Pelanggan | 70 |
| 4.3 Pembahasan..... | 83 |
| 4.3.1 Peran <i>Guest Relation Officer</i> dalam Menangani Keluhan Pelanggan | 84 |
| BAB V PENUTUP..... | 95 |
| 5.1 Kesimpulan | 95 |
| 5.2 Saran | 97 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN