

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8

1.5 Kerangka Teori dan Pemikiran	9
--	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Strategi	14
2.2 Strategi <i>Public Relations</i>	15
2.2.1 Empat langkah Proses Strategi <i>Public Relations</i>	16
2.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	19
2.3.1 Manfaat CRM	21
2.3.2 Tahapan CRM.....	23
2.3.3 Faktor-faktor CRM	23
2.4 Pengertian Jasa	27
2.3.1 Klasifikasi Jasa.....	28
2.3.2 Karakteristik Jasa	26
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	31
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	32
2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan	35
2.5 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	36
2.5.1 Manfaat Kepuasan Konsumen	39
2.5.2 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	40
2.6 Penelitian Terdahulu	42

BAB III METODOLOGI

3.1 Metode Penelitian	48
3.2 Jenis Data	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data	50
3.4 Lokasi Penelitian.....	52
3.5 Teknik Analisis Data.....	52
3.6 Keabsahan Data.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta.....	57
4.1.1 Sejarah Berdirinya Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta.....	57
4.1.2 Profil Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta.....	59
4.1.3 Logo Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta	60
4.1.4 Visi dan Misi Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta	60
4.1.5 Struktur Organisasi Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta.....	61
4.1.6 Fasilitas dan Sarana Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta	68
4.2 Hasil Penelitian Kegiatan CRM Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta	72
4.2.1 Posisi <i>Public Relations</i> Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta.....	72
4.2.2 Fungsi dan Tugas <i>Public Relations</i> Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta.....	73
4.3 Pelaksanaan Strategi CRM Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta.....	75

4.3.1 <i>Defining the Problem</i>	75
4.3.2 <i>Planning and Programming</i>	76
4.3.3 <i>Taking action and Communicating</i>	80
4.3.4 <i>Evaluating</i>	104
4.4 Kendala-Kendala CRM Merapi Merbabu Hotel & Resorts Yogyakarta	105
4.5 Pembahasan.....	106
BAB V PENUTUP	
Kesimpulan	120
Saran.....	122

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN