

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
RIWAYAT HIDUP	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.2.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5 Tinjauan Pustaka	10
1.5.1 Penelitian Terdahulu	11

1.5.2	Landasan Pemikiran	19
1.5.2.1	<i>Marketing Public Relations</i>	20
1.5.2.2	Konsep MPR <i>Three Ways Strategi</i>	20
1.5.2.3	<i>Customer Relationship Management</i>	22
1.5.2.4	Loyalitas	23
1.6	Langkah Penelitian.....	24
1.6.1	Lokasi Penelitian	24
1.6.2	Paradigma Penelitian.....	24
1.6.3	Pendekatan Penelitian	25
1.6.4	Metode Penelitian.....	25
1.6.5	Sumber Data.....	27
1.6.6	Teknik Pengumpulan Data	28
1.6.6	Analisis Data	30
BAB II	KAJIAN PUSTAKA	31
2.1	<i>Public Relations</i>	31
2.1.1	Pengertian <i>Public Relations</i>	31
2.1.2	Ciri dan Fungsi <i>Public Relations</i>	31
2.1.2.1	Ciri Hubungan Masyarakat	33
2.1.2.2	Fungsi <i>Public Relations</i>	37
2.1.3	Tujuan <i>Public Relations</i>	39
2.2	<i>Marketing Public Relations</i>	40
2.2.1	Definisi <i>Marketing Public Relations</i>	40

2.2.2 Kegiatan <i>Marketing Public Relations</i>	42
2.2.3 Peran <i>Marketing Public Relations</i>	43
2.2.4 Konsep MPR <i>Three Ways Strategy</i>	45
2.3 <i>Customer Relationship Management</i>	46
2.4 Loyalitas Pelanggan	47
2.4.1 Definisi Loyalitas	49
2.4.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	50
2.4.3 Merancang dan Menciptakan Loyalitas	50
2.4.4 Membangun Loyalitas.....	51
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
3.1 Profil Sari Ater Hotel dan Resort	54
3.1.1 Sejarah.....	55
3.1.2 Visi, Misi, dan Identitas Sari Ater Hotel	59
3.1.3 Logo dan Struktur Organisasi Perusahaan	60
3.1.3.1 Struktur Divi PR.....	61
3.2 Sumber Informan	65
3.3 Hasil Penelitian.....	66
3.3.1 Program <i>Voucher discount</i> sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	66

3.3.1.1	Program Voucher Discount melalui Program Potongan Harga di Area Rekreasi, Restoran, Kamar dan Bunglaw sebagai Bentuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	66
3.3.1.2	Program Voucher Discount yang di promosikan melalui media cetak, elektronik dan online sebagai bentuk meningkatkan loyalitas pelanggan.....	69
3.3.2	Program Potongan Harga di beberapa <i>Merchant</i> atau rekanan sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.....	70
3.3.2.1	Program potongan harga dalam bentuk diskon di <i>merchant</i> atau rekanan Sari Ater Hotel dan Resort sebagai bentuk meningkatkan loyalitas pelanggan.....	70
3.3.2.2	Program potongan harga dalam bentuk <i>reward</i> kepada loyal member sebagai bentuk meningkatkan loyalitas pelanggan.....	73
3.3.3	Program <i>Member Birthday Award</i> Sebagai bentuk Kegiatan Member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.....	74
3.3.3.1	Program <i>Member Birthday Award</i> melalui pemberitahuan Via telepon kepada member terkait kegiatan <i>Member</i>	

	<i>Birthday Award</i> sebagai upaya meningkatkan loyalitas pelanggan.....	74
3.3.3.2	Program <i>Member Birthday Award</i> melalui Pelayanan fasilitas perayaan ulang tahun sebagai upaya menumbuhkan loyalitas pelanggan.....	76
3.3.4	Program <i>Membership Gathering</i> Sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan Loyalitas pelanggan.....	77
3.3.4.1	Program <i>Membership Gathering</i> berupa kegiatan fun games sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan Loyalitas pelanggan.....	77
3.3.4.2	Program <i>Membership Gathering</i> berupa kegiatan hiburan musik sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan Loyalitas pelanggan.....	78
3.3.4.3	Program <i>Membership Gathering</i> berupa kegiatan <i>tour in house</i> sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan Loyalitas pelanggan.....	79
3.4	Pembahasan.....	81
3.4.1	Program <i>Voucher discount</i> sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	81

3.4.1.1 Program Voucher Discount melalui Program Potongan Harga di Area Rekreasi, Restoran, Kamar dan Bunglaw sebagai Bentuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....81

3.4.1.2 Program Voucher Discount yang di promosikan melalui media cetak, elektronik dan online sebagai bentuk meningkatkan loyalitas pelanggan.....82

3.4.2 Program Potongan Harga di beberapa *Merchant* atau rekanan sebagai bentuk kegiatan member *Hot Spring Plus* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.....88

3.4.2.1 Program potongan harga dalam bentuk diskon di *merchant* atau rekanan Sari Ater Hotel dan Resort sebagai bentuk meningkatkan loyalitas pelanggan.....88

3.4.2.2 Program potongan harga dalam bentuk *reward* kepada loyal member sebagai bentuk meningkatkan loyalitas pelanggan.....91

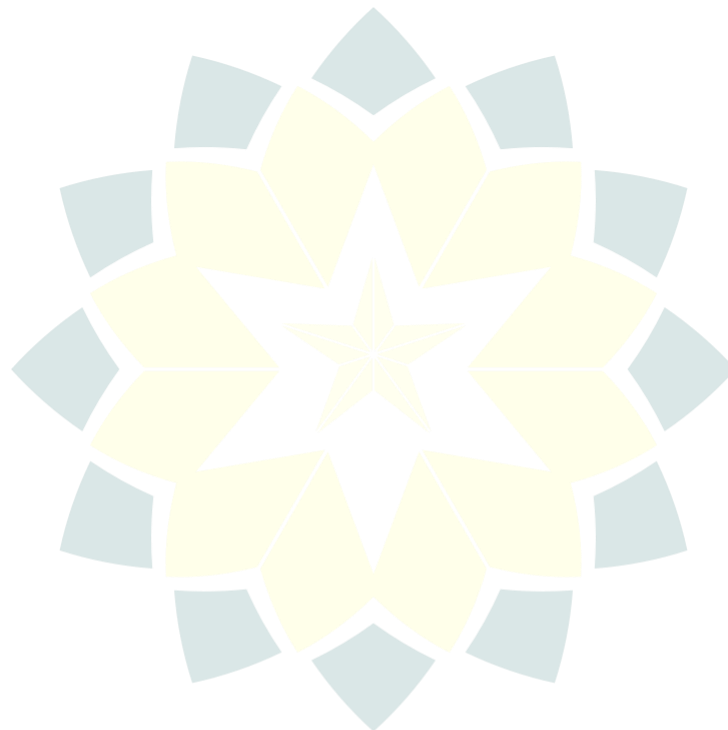
3.4.3 Program *Member Birthday Award* Sebagai bentuk Kegiatan Member *Hot Spring Plus* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.....92

3.4.3.1 Program *Member Birthday Award* melalui pemberitahuan Via telepon kepada member terkait kegiatan *Member*

	<i>Birthday Award</i> sebagai upaya meningkatkan loyalitas pelanggan.....	92
3.4.3.2	Program <i>Member Birthday Award</i> melalui Pelayanan fasilitas perayaan ulang tahun sebagai upaya menumbuhkan loyalitas pelanggan.....	94
3.4.4	Program <i>Membership Gathering</i> Sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan Loyalitas pelanggan.....	99
3.4.4.1	Program <i>Membership Gathering</i> berupa kegiatan fun games sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan Loyalitas pelanggan.....	96
3.4.4.2	Program <i>Membership Gathering</i> berupa kegiatan hiburan musik sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan Loyalitas pelanggan.....	97
3.4.4.3	Program <i>Membership Gathering</i> berupa kegiatan <i>tour in house</i> sebagai bentuk kegiatan member <i>Hot Spring Plus</i> dalam meningkatkan Loyalitas pelanggan.....	99
BAB IV	SIMPULAN DAN SARAN	102
4.1	kesimpulan	102
4.2	Saran.....	104
4.2.1	Bagi Perusahaan.....	104
4.2.2	Bagi Akademis.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



uin

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG**