BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah uraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kegiatan yang diadakan oleh *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung dalam menjaga loyalitas pelanggannya melalui kegiatan bermain anak terbagi menjadi kegiatan rutin yaitu menyediakan *Flying Fox*, *Game Corner*, Mandi Bola, *Play Stations*, kolam renang, taman bermain, kolam pasir, dan beberapa fasilitas kegiatan lainnya. Fasilitas tersebut digunakan pada saat-saat menjelang weekend atau hari-hari libur. Sedangklan insidentil yaitu seperti disesuaikan dengan kondisi (market) yaitu memasak, melukis, kerajinan tangan dan *fun game.* Sifat kegiatan bermain anak ini cukup mendidik karena anak – anak dapat bermain sambil belajar. Kegiatan ini cukup melatih anak – anak untuk dapat berkreasi dengan berbagai pilihan kegiatan yang disediakan, anak – anak dapat memilih kegiatan mana yang mereka inginkan disesuaikan dengan minat dan bakat masing – masing anak.
2. Media yang digunakan oleh *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung dalam menjaga loyalitas pelanggannya melalui kegiatan bermain anak menggunakan 2 media ,yaitu Media massa elektronik (internet dan Radio) dan Media massa cetak (Koran, majalah, bulletin eksternal, bulletin internal ,brosur, stiker, undangan event, spanduk,

poster, billboard). Media yang paling efektif dalam mempromosikan kegiatan ini adalah “radio” karena radio merupakan salah satu media komunikasi massa. Audiensnya mencakup orang-orang dari berbagai jenis pekerjaan, usia, tempat, dan kondisi dan sosial ekonomi yang berbeda

3. Pesan yang disampaikan oleh *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung dalam menjaga loyalitas pelanggannya terdapat 2 bentuk yaitu Komunikasi verbal dimana satu bentuk komunikasi yang ada dalam kehidupan manusia dalam hubungan atau interaksi sosialnya, bentuk komunikasi verbal ini disampaikan langsung dari Public Relation Hotel Jayakarta kepada para pelanggan dengan lisan atau tertulis. Komunikasi nonverbal yaitu proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata, tetapi juga menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata dalam menyampaikan pesan kepada para pelanggan ataupun anak – anak. Isi pesan disampaikan secara informatif, dimana Seorang *Public Relation*s juga memberikan keterangan informasi seperti fakta dan data kemudian mengambil kesimpulan dan keputusan dan secara pesan persuasif ini berisikan bujukan. Pesan yang disampaikanpun menggunakan bahasa pesan dengan tutur kata jelas, halus dan sopan serta tidak berbelit-belit.

Dari latar belakang yang sudah ada dengan dibentuknya kegiatan – kegiatan bermain anak, dengan menagdakan program atau event kegiatan Bermain Anak yang dibuat oleh *Publik Relations* Hotel Jayakarta Bandung berupa kegiatan rutin dan insidentil. Kemudian *Public Relations* Jayakarta Bandung memperkenalkan atau mempromosikan kegiatan tersebut menggunakan media cetak dan elektronik salah satunya berupa radio. Media ini merupakan media paling efektif yang digunakan oleh *Public Relations* Hotel Jayakarta. Pesan yang disampaikan berupa pesan informatif dan persuasif. Untuk dapat memperkenalkan kegiatan maka seorang PR harus dapat menentukan target sasaran yang dituju. Karena dengan penentuan sasaran yang tepat maka seorang *Public Relations* telah berhasil menarik minat pengunjung. Dari keberhasilan sasaran tersebut maka seorang *Public Relations* dapat meningkatkan konsumen dengan mengubah persepsi para pengunjung untuk datang kembali ke hotel Jayakarta dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan maka dari kepuasan pelanggan tersebut terbentuklah loyalitas pelanggan.

Peneliti menyimpulkan bahwa peranan dari *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung telah mencapai tujuan yang diharapkan yaitu menjaga loyalitas pelanggannya dalam kegiatan “Bermain Anaka”.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penlitian yang dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

5.2.1 Saran untuk perusahaan

1. Menambah tempat bermain anak dan alat – alat bermain yang mendidik di Hotel Jayakarta Bandung.
2. Mengadakan kegiatan hiburan di Hotel Jayakarta Bandung seperti lomba lomba melukis dan lomba menyanyi.
3. Meningkatkan informasi mengenai kegiatan anak yang lebih luas lagi, misalnya membuat Blog mengenai kegiatan – kegiatan di Hotel Jayakarta.

5.2.1 Saran untuk peneliti selanjutnya

1. Menjalin hubungan yang baik kepada perusahaan atau instansi terkait dengan penelitian agar apa yang diharapkan dapat mencapai hasil yang maksimal.
2. Mempersiapkan segala sesuatu kepentingan yang berhubungan dengan penelitian, seperti menyiapkan surat-surat, pedoman wawancara dan mengambil data yang diperlukan.
3. Semoga penelitian ini bisa menjadi bahan referensi untuk penelitian sejenisnya dimasa yang akan datang dan menjadi lebih baik lagi.