DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i
SURAT PERNYATAAN.....ii
ABSTRAK iii
***ABSTRACT* ..... iv**
KATA PENGANTAR.....v
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR TABEL..... xii
DAFTAR GAMBAR..... xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah.....6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....7
1.3.1 Maksud Penelitian.....7
1.3.2 Tujuan Penelitian 7
1.4 Kegunaan Penelitian 8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....8
1.4.2 Kegunaan Praktis 8
1.5 Kerangka Pemikiran.....9
1.5.1 Kerangka Teoritis 9
1.5.2 Kerangka Konseptual.....17
1.6 Pertanyaan Penelitian.....18
1.7 Metode Penelitian 19
1.8 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data 20
1.8.1 Teknik Pengumpulan Data.....20
1.8.2 Teknik Analisis Data 21
1.9 Subjek Penelitian dan Informan.....22
1.9.1 Subjek Penelitian 22

1.9.2 Informan.....23
1.10 Lokasi dan Waktu Penelitian.....24
1.10.1 Lokasi Penelitian.....24
1.10.2 Waktu Penelitian.....24
1.11 Sistematika.....25

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....26
2.1 Tinjauan Tentang Ilmu komunikasi.....26
2.1.1 Definisi Ilmu komunikasi.....26
2.1.2 Tujuan komunikasi.....27
2.1.3 Komunikasi Efektif.....28
2.2 Tinjauan Tentang Peranan.....29
2.3 Tinjauan Tentang *Public Relations*.....30
2.3.1 Definisi *Public Relations*.....31
2.3.2 Tujuan *Public Relations*.....32
2.3.3 Tugas *Public Relations*.....33
2.3.4 Kegiatan *Public Relations*.....34
2.3.5 Media *Public Relations*.....38
2.4 Tinjauan Tentang Pelanggan.....39
2.4.1 Definisi Pelanggan.....39
2.4.2 Jenis-jenis Pelanggan.....40
2.5 Tinjauan Tentang Loyalitsa Pelanggan.....42
2.5.1 Definisi Loyalitas.....42
2.5.2 Karakteristrik Loyalitas Pelanggan.....43
2.5.3 Aspek Loyalitas Pelanggan.....44

BAB III OBJEK PENELITIAN.....45
3.1 Sejarah Hotel Jayakarta Bandung.....45
3.2 Misi dan Visi Hotel Jayakarta Bandung.....47
3.2.1 Misi Hotel Jayakarta Bandung.....47
3.2.2 Visi Hotel Jayakarta Bandung.....48

3.3 Logo Hotel Jayakarta Bandung.....48
3.4 Struktur Organisasi *Sales and Marketing Dept* Hotel Jayakarta Bandung.....49
3.5 *Job Description Sales and Marketing Dept* di Hotel Jayakarta Bandung.....50
3.7 Sarana dan Prasarana di Hotel Jayakarta Bandung 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
4.1 Deskripsi Identitas Informan 63
4.1.1 Ibu Adventa Pramusanti 63
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....64
4.2.1 Kegiatan yang dilakukan *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung dalam Menjaga Loyalitas Pelanggannya Melalui "Kegiatan Bermain Anak".....64
4.2.2 Media yang dilakukan *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung dalam Menjaga Loyalitas Pelanggannya Melalui "Kegiatan Bermain Anak".....68
4.2.3 Pesan-pesan yang disampaikan *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung dalam Menjaga Loyalitas Pelanggannya Melalui "Kegiatan Bermain Anak" 70
4.3 Pembahasan.....75

BAB V Kesimpulan dan Saran.....104
5.1 Kesimpulan 104
5.2 Saran 107
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan 107
5.2.2 Sarana Untuk Peneliti Selanjutnya 107
DAFTAR PUSTAKA..... 108
DAFTAR LAMPIRAN.....112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 124

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Subjek Penelitian 22

Tabel 1.2 Informan 23

Tabel 1.3 Waktu Penelitian 24

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Logo Hotel Jayakarta 49

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Sales & Marketing Dept 50

Gambar 3.3 Waktu Penelitian 24

Gambar L.1 Foto Tempat Mandi Bola 119

Gambar L.2 Foto Flyng Fox…….. 199

Gambar 3.3 Foto Taman Bermain 120

Gambar L.4 Foto Kolam Pasir 120

Gambar L.5 Foto Badut 121

Gambar L.6 Foto Kegiatan Memasak 121

Gambar L.7 Foto Playtation 122

Gambar L.8 Foto Bersama Pelanggan 122

Gambar L.9 Foto Wawancara Dengan PR 123

Gambar 3.3 Foto Wawancara Dengan PR 123

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian dari Universitas 107

Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian dari Perusahaan..... 108

Lampiran 3 Surat Persetujuan Bimbingan 109

Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan 110

Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung..... 111

Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan Pelanggan Hotel Jayakarta Bandung 116

Lampiran 7 Dokumentasi..... 118

Lampiran 8 Riwayat Hidup..... 123