DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN…… i

SURAT PERNYATAN…….. ii

ABSTRAK…….. iii

ABSTRACT…….. iv

KATA PENGANTAR…… v

DAFTAR ISI…… ix

DAFTAR TABEL…… xiv

DAFTAR GAMBAR……... xviii

DAFTAR LAMPIRAN…… xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah……... 1

1.2. Identifikasi Masalah……. 7

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian…….. 8

1.3.2. Tujuan Penelitian…… 8

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis…….. 10

1.4.2. Kegunaan Praktis……... 10

1.5. Kerangka Pemikiran

1.5.1. Kerangka Teoritis……... 11

1.5.2. Kerangka Konseptual……. 19

1.6. Hipotesis……... 24

1.7. Operational Variabel……..... 27

1.8. Populasi dan Sampel

1.8.1. Populasi……..... 29

1.8.2. Sampel……..... 29

1.9. Metode Penelitian…… 31

1.10. Teknik Pengumpulan Data…….. 32

1.11. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1.11.1. Teknik Pengolahan Data……. 34

1.11.2. Teknik Analisis Data……... 34

1.12. Lokasi dan Waktu

1.12.1. Waktu Penelitian……. 37

1.12.2. Lokasi Penelitian……. 39

1.13. Sistematika Penulisan…….. 39

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi

2.1.1 Definisi Ilmu komunikasi…… 41

2.1.2 Tujuan komunikasi……... 43

2.1.3 Proses komunikasi…… 44

2.1.4 Komunikasi Efektif……. 48

2.2 Tinjauan Teori Pertukaran Sosial…… 49

2.3 Tinjauan Public Relations

2.3.1 Definisi *Public Relations*…….. 53

2.3.2 Peranan *Public Relations*……. 58

2.3.3 Tujuan *Public Relations*……... 59

2.4 Tinjauan Tentang Loyalitas…….. 63

2.5 Tinjauan Tentang Pelanggan

2.5.1 Definisi Pelanggan……... 67

2.5.2 Jenis-jenis Pelanggan…….. 70

2.6 Tinjauan Tentang Kegiatan “Bermain Anak”…… 71

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Hotel Jayakarta Bandung……...…… 73

3.2 Visi dan Misi Hotel Jayakarta Bandung

3.2.1 Visi Hotel Jayakarta…… 85

3.2.2 Misi Hotel Jayakarta……... 86

3.3 Logo Hotel Jayakarta Bandung……..……... 88

3.4 Struktur Hotel Jayakarta Bandung……..…….…..... 88

3.5 *Job Description*……..…… 90

3.6 *Public Relations* Hotel Jayakarta Bandung……..……..... 93

3.7 Tinjauan Tentang Kegiatan “Bermain Anak” …… 101

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.1.1 Analisis Validitas…….. 105

4.1.2 Analisis Reliabilitas……... 106

4.2 Analisis Deskriptif

4.2.1 Data Responden……...……...…… 108

4.2.2 Data Penelitian…… 113

4.3 Analisis Kolerasi Antara Indikator X dengan Variabel Y

4.3.1 Kredibilitas *Public Relations* (X1) Hotel Jayakarta Bandung Pada Kegiatan "Bermain Anak" Terhadap Loyalitas Pelanggannya (Y)…136

4.3.2 Intensitas *Public Relations* (X2) Hotel Jayakarta Bandung Pada Kegiatan "Bermain Anak" Terhadap Loyalitas Pelanggannya (Y)……...… 139

4.3.3 Jenis *Public Relations* (X3) Hotel Jayakarta Bandung Pada Kegiatan "Bermain Anak" Terhadap Loyalitas Pelanggannya (Y)……..… 143

4.4 Analisis Kolerasi Antara Variabel X dengan Indikator Y

4.4.1 Efektivitas *Public Relations* (X) Hotel Jayakarta Bandung Pada Kegiatan "Bermain Anak" Terhadap Pemakaian Ulang Fasilitas Hotel Oleh Pelanggannya(Y1)……. 147

4.4.2 Efektivitas *Public Relations* (X) Hotel Jayakarta Bandung Pada Kegiatan "Bermain Anak" Terhadap Pembelian Antar Lini Produk dan Jasa Hotel Jayakarta Bandung (Y2)……. 151

4.4.3 Efektivitas *Public Relations* (X) Hotel Jayakarta Bandung Pada Kegiatan "Bermain Anak" Terhadap Memberikan Refrensi Kepada Orang Lain Mengenai Hotel Jayakarta Bandung(Y3)……. 155

4.4.4 Efektivitas *Public Relations* (X) Hotel Jayakarta Bandung Pada Kegiatan "Bermain Anak" Terhadap Menunjukan Kekebalan dari Pesaing Hotel Jayakarta Bandung(Y4)……. 159

4.5 Analisis Kolerasi Antara Variabel X dengan Variabel Y……. 163

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian…… 166

BAB IV PENUTUP

5.1 Kesimpulan……...… 187

5.2 Saran-Saran

5.2.1 Saran Untuk Hotel Jayakarta Bandung…… 188

5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya……. 189

DAFTAR PUSTAKA…….. 190

LAMPIRAN-LAMPIRAN…….. 192

DAFTAR RIWAYAT HIDUP…… 223

DAFTAR TABEL

Hal

TABEL 1.1 Waktu Penelitian……... .37

TABEL 4.1 Tabel Nilai Hasil Uji Validitas Angket…….106

TABEL 4.2 Tabel Nilai Rata-rata Cronbach's Alpha Realibilitas Angket …. .107

TABEL 4.3 Tabel Jenis Kelamin Responden……. .108

TABEL 4.4 Tabel Usia Responden……. .109

TABEL 4.5 Tabel Pendidikan Responden……..……. .110

TABEL 4.6 Tabel Pekerjaan Responden…….……. .111

TABEL 4.7 Tabel Jumlah Anak Responden……..112

TABEL 4.8Tabel Lama Jadi Pelanggan Hotel Jayakarta Bandung……. .112

TABEL 4.9 Tabel Public Relations Memiliki Keahlian Memandu acara "Bermain Anak"……....113

TABEL 4.10 Tabel Public Relations Memiliki Keahlian dalam menghadapi sikap anak-anak di kegiatan "Bermain Anak" …… .114

TABEL 4.11 Tabel Public Relations Memiliki kecerdasan yang luas untuk membuat permainan pada kegiatan "Bermain Anak" ……..115

TABEL 4.12 Tabel Public Relations Memiliki kecerdasan dapat membaca situasi pada kegiatan "Bermain Anak" ……..…. .116

TABEL 4.13 Tabel Public Relations Memiliki kreatifitas untuk menentukan jenis kegiatan permainan yang berbeda disetiap minggunya … 117

TABEL 4.14 Tabel Kegiatan “Bermain Anak” sudah tepat diadakan setiap weekend dan hari libur ……..…… 118
TABEL 4.15 Tabel Kegiatan “Bermain Anak” sudah tepat dilakukan pada pukul 09.00-11.00 WIB……..…… 119
TABEL 4.16 Tabel Kegiatan “Bermain Anak” dapat mengasah pengetahuan anak ……...…… 120
TABEL 4.17 Tabel Game pada permainan anak dapat membuat anak merasa gembira…….……..…… 121
TABEL 4.18 Tabel Hadiah yang diberikan dapat memacu anak untuk mengikuti kegiatan “Bermain Anak” ……..…..…… 122
TABEL 4.19 Tabel Kegiatan “Bermain Anak” memberikan kemudahan untuk liburan keluarga, sehingga senantiasa kembali menggunakan pelayanan fasilitas di Hotel Jayakarta Bandung .……..…… 123
TABEL 4.20 Tabel Untuk memudahkan penggunaan fasilitas hotel, diperlukan member/benefit card Hotel Jayakarta Bandung..… 124
TABEL 4.21 Tabel Kegiatan “Bermain Anak” dapat memberikan kenyamanan memakai fasilitas Functions Rooms yang ditawarkan Hotel Jayakarta Bandung …… 125
TABEL 4.22 Tabel Pembelian Produk-produk food&beverage yang ada di Hotel Jayakarta Bandung ……..…… 126
TABEL 4.23 Tabel Untuk tetap memantau aktifitas anak, dapat bersantai di North Dago cafe ……..……127

TABEL 4.24 Tabel Anak-anak sering menggunakan fasilitas bermain anak di Hotel Jayakarta Bandung ……..… 128
TABEL 4.25 Tabel Setelah menggunakan fasilitas hotel, maka akan semakin mengetahui tentang Hotel Jayakarta Bandung….…… 129
TABEL 4.26 Tabel Akan senantiasa mencari informasi tentang promosi dan berita terbaru dari Hotel Jayakarta Bandung ……..… 130
TABEL 4.27 Tabel Akan senatiasa menginformasikan fasilitas dan pelayanan Hotel Jayakarta Bandung kepada rekan/kerabat ……..… 131
TABEL 4.28 Tabel Akan senantiasa menyampaikan hal-hal positif mengenai Hotel Jayakarta Bandung ……..…… 132
TABEL 4.29 Tabel Memilih Hotel Jayakarta Bandung sebagai pilihan utama ……..……133
TABEL 4.30 Tabel Hotel Jayakarta Bandung telah mempunyai citra baik ……...……..……134
TABEL 4.31 Tabel Hotel Jayakarta Bandung merupakan hotel yang sangat tepat untuk memenuhi kebutuhan ……..… 135
TABEL 4.32 Tabel Kolerasi antara Kredibilitas Kegiatan “Bermain Anak” oleh Punlic Relations Hotel Jayakarta Bandung Dengan Loyalitas Pelanggannya ……..…..…… 136
TABEL 4.33 Tabel Kolerasi antara Intensitas Kegiatan “Bermain Anak” oleh Public Relations Hotel Jayakarta Bandung Dengan Loyalitas Pelanggannya…….……...… 139

TABEL 4.34 Tabel Kolerasi antara Jenis Kegiatan “Bermain Anak” oleh Public Relations Hotel Jayakarta Bandung Dengan Loyalitas Pelanggannya …… 143
TABEL 4.35 Tabel Kolerasi antara Efektivitas Kegiatan “Bermain Anak” oleh Public Relations Hotel Jayakarta Bandung Dengan Pemakaian Ulang Fasilitas Hotel Oleh Pelanggannya……..…….147
TABEL 4.36 Tabel Kolerasi antara Efektivitas Kegiatan “Bermain Anak” oleh Public Relations Hotel Jayakarta Bandung Dengan Pembelian Antar Lini Produk dan Jasa Hotel Jayakarta Bandung……. 151
TABEL 4.37 Tabel Kolerasi antara Efektivitas Kegiatan “Bermain Anak” oleh Public Relations Hotel Jayakarta Bandung Dengan Memberikan Refrensi Kepada Orang Lain Mengenai Hotel Jayakarta ……... 155
TABEL 4.38 Tabel Kolerasi antara Efektivitas Kegiatan “Bermain Anak” oleh Public Relations Hotel Jayakarta Bandung Dengan Menunjukan Kekebalan dari Pesaing Hotel Jayakarta Bandung……. 159
TABEL 4.39 Tabel Kolerasi antara Efektivitas Kegiatan “Bermain Anak” oleh Public Relations Hotel Jayakarta Bandung Dengan Loyalitas Pelanggannya…….……. 163

DAFTAR GAMBAR

Hal

GAMBAR 1.1 Kerangka Teori dan Hubungan antar Variabel……. .23

GAMBAR 2.1 Proses Pengalihan……. .57

GAMBAR 2.2 Proses *Public Relations*…… .60

GAMBAR 2.3 Proses Pembelian…….. .65

GAMBAR 3.3 Struktur Organisasi *Public Relations* Departement……. .89

GAMBAR 4.1 Uji Hipotesis indicator X1(Kredibilitas) terhadap Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)…….…… 138

GAMBAR 4.2 Uji Hipotesis indicator X2(Intensitas Kegiatan) terhadap Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)…….…… 141

GAMBAR 4.3 Uji Hipotesis indicator X3(Jenis Kegiatan) terhadap Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)…….…… 145

GAMBAR 4.4 Uji Hipotesis Veriabel X (Efektivitas) terhadap Indikator Y1 (Pemakaian Ulang Fasilitas Hotel)……..……...149

GAMBAR 4.5 Uji Hipotesis Veriabel X (Efektivitas) terhadap Indikator Y2 (Pembelian Antar Lini Produk dan Jasa Hotel)……. 153

GAMBAR 4.6 Uji Hipotesis Veriabel X (Efektivitas) terhadap Indikator Y3 (Memberikan Referensi Kepada Orang Lain)……. 157

GAMBAR 4.7 Uji Hipotesis Veriabel X (Efektivitas) terhadap Indikator Y4 (Menunjukan Kekebalan Dari Pesaing Hotel)……. 161
GAMBAR 4.8 Uji Hipotesis Veriabel X (Efektivitas) terhadap Variabel Y (Loyalitas Pelanggan)……..……. 165

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

LAMPIRAN 1. Surat pengantar penelitian…….. 192

LAMPIRAN 2. Surat Balasan Perusahaan……... 193

LAMPIRAN 3. Surat persetujuan pembimbing…… 194

LAMPIRAN 4. Lembar revisi seminar usulan penelitian…… 195

LAMPIRAN 5. Berita acara bimbingan skripsi……... 196

LAMPIRAN 6. Lembar revisi sidang skripsi…….. 197

LAMPIRAN 7. Surat pengantar angket…….. 198

LAMPIRAN 8. Angket…….. 199

LAMPIRAN 9. Draft Wawancara……. 204

LAMPIRAN 10. Kode Angket……. 209

LAMPIRAN 11 Koding book……. 214

LAMPIRAN 12. Output SPSS…… 216

LAMPIRAN 13. Tabel Distribusi…… 217

LAMPIRAN 14. Dokumentasi…… 218