

# SKRIPSI

**PROGRAM KERJA *CUSTOMER RELATIONS* INNA GARUDA HOTEL**

**YOGYAKARTA DALAM MENCAPAI KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Deskripsi Kualitatif Tentang Program Kerja *Customer Relations*  
dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Inna Garuda Hotel  
Yogyakarta)**



**Disusun Oleh :**

**Hananiel Sugeha**

**06 09 03113**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2010**

**PROGRAM KERJA *CUSTOMER RELATIONS* INNA  
GARUDA YOGYAKARTA DALAM MENCAPAI  
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Deskripsi Kualitatif Tentang Program Kerja *Customer Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Inna Garuda Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. Kom)**

**Oleh :**

**HANANIEL SUGEHA**

**06 09 03113 / KOM**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2010**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Program Kerja *Customer Relations* Inna Garuda Yogyakarta  
dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan**

**(Studi Deskripsi Kualitatif Tentang Program Kerja *Customer Relations*  
dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Inna Garuda Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
S.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

**HANANIEL SUGEHA**

No. Mhs : 06 09 03113 / KOM

disetujui oleh :

  
**Prof. A. Andre Hardjana, Ph.D.**

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2010

## HALAMAN PENGESAHAN

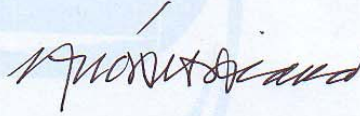
Judul Skripsi : Program Kerja *Customer Relations* Inna Garuda Yogyakarta dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan  
(Studi Deskripsi Kualitatif Tentang Program Kerja *Customer Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Inna Garuda Yogyakarta)  
Penyusun : Hananiel Sugeha  
NIM : 06 09 03113 / KOM

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 30 September 2010  
Waktu : 13.00 WIB  
Tempat : Ruang Pendaran Lantai 2

### TIM PENGUJI

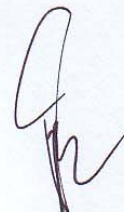
Prof. A. Andre Hardjana, Ph. D.  
Penguji Utama



Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.  
Penguji I



Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.  
Penguji II



## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hananiel Sugeha

NIM : 06 09 03113 / KOM

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Program Kerja *Customer Relations* Inna Garuda Yogyakarta dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Program Kerja *Customer Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Inna Garuda Yogyakarta)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis ini bukanlah hasil plagiat, pencurian hasil karya orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh Tim Fakultas untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan Gelar Sarjana.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri, dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas institusi ini.

Yogyakarta, 5 Oktober 2010

Saya yang menyatakan,

Hananiel Sugeha

06 09 03113/KOM

**MOTTO**

***Don't Ever Give Up!***



## ABSTRAKSI

HANANIEL SUGEHA

No. Mhs : 03113 / KOM

**Program Kerja *Customer Relations* Inna Garuda Yogyakarta dalam  
Mencapai Kepuasan Pelanggan  
(Studi Deskripsi Kualitatif Tentang Program Kerja *Customer Relations*  
dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Inna Garuda Yogyakarta)**

### ABSTRAKSI

Inna Garuda adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa pariwisata, sebagai hotel yang mengetengahkan *Meeting, Incentive, Conventions, and Events* (MICE) sebagai pelanggan utamanya, Inna Garuda tidak memperhatikan kepuasan pelanggan individu. Dewasa ini persaingan bisnis pariwisata di Yogyakarta semakin ketat, seolah memundurkan Inna Garuda dari jajaran hotel berbintang. Inna Garuda melalui *Public Relations*, menyusun sebuah program kerja, yaitu program-program nyata yang dapat diimplementasikan untuk mencapai misi perusahaan (kepuasan pelanggan) dalam periode tertentu. Inna Garuda sadar akan pentingnya kepuasan pelanggan, karena dengan tercapainya kepuasan pelanggan maka hotel sebagai perusahaan *profit* akan mendapatkan keuntungan.

Program kerja yang disusun pun berkaitan dengan *customer relations*, yaitu program-program yang bertujuan menjalin hubungan dengan pelanggan, baik memberikan citra yang positif, hubungan yang harmonis, fasilitas yang lengkap, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga harapan pelanggan pun tercapai. Setelah harapan pelanggan tercapai maka kepuasan pelanggan berada di genggaman tangan. Hal inilah kemudian yang dilakukan Inna Garuda dalam menjalankan kegiatan *customer relations*.

Dalam perusahaan profit terutama, kepuasan pelanggan adalah yang terpenting, dan itulah yang akan dicapai Inna Garuda dalam program kerja *customer relations*. Berorientasi kepada kebutuhan konsumen dan harapan konsumen, Inna Garuda memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui program-program kerja yang tersusun akan diimplementasikan pada kegiatan *customer relations*.

Kata kunci : program kerja, *customer relations*, kepuasan pelanggan

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Jesus Christ, are all of Your blessing,, and all for Your*

*Glory..*

*I present this for my Beloved Dad & Mom..*





## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan Penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas bimbingan dan penyertaan-Nya, maka Penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi di Inna Garuda Yogyakarta dengan lancar dan sukses dengan judul Program Kerja *Customer Relations* Inna Garuda Yogyakarta dalam Mencapai kepuasan Pelanggan (Studi Deskripsi Kualitatif Tentang Program Kerja *Customer Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Inna Garuda Yogyakarta) secara baik dan tepat waktu.

Suksesnya kegiatan penelitian Skripsi dan penulisan laporan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, serta cinta kasih dari semua pihak. Tidak ada apapun yang lebih berarti yang dapat dibalas oleh Penulis, selain ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya dan sebesar-besarnya kepada:

- 1. My Dad and Mom, thank you for the support, both material and non material. Always reminds me to finish this Final Report. For Mom who always encouraged me and helped me to continue diligently work on this Final Report. For Dad, who helped me to find a relationship to the Inna Garuda, so I can easily carry out this research. Maybe if it does not help you both I can't finish this Final Report fast. Thank you Dad and Mom ..*
- 2. My best teacher, Professor Andre Hardjana, thank you for helping me accomplish this task, willing to give time to guide me and provide guidance, so that I can more quickly understand and can write this paper. Thank you for help me and never complicates me. All very easy, obviously, for your guidance so that this report will be completed in time. Thank you Professor Andre, very glad to have you as my teacher..*

3. *My baby, Ryan Robertino, thank you for your love, care, support, time, and always accompany me during the research and for working on this Final Report. You are encouraged me and helped me when I was at a difficult time and did not have any ideas for writing. So I could get excited to finally finish this Final Reports on time. Love you ..*

4. *Mr. Ayub Khan as Public Relations Manager Inna Garuda and Mrs. Retno Kusumaningrum as Public Relations Officer Inna Garuda who took the time to see me, spent time to have interviews, providing information clearly, and providing data such as hard copy or soft copy. Sorry often do some accidental interviews, but they are always willing to give time. So this research took place smoothly and can be completed in time. Thank you for never difficult for me in getting the data and so forth.*

5. *All parties of Inna Garuda Hotel, Mr. Edy as Training Manager which helped me to arrange schedules interviews with the person of interest, Mrs. Tanty as Marketing Secretary, Mrs. Lia as Duty Manager that made me get permission to do interviews with hotel guests, Mr. Christian Dwi Ananto as Front Office Manager, thank you for all the help, given the ease, the time spent for helping me, giving me the opportunity and time to do interviews with hotel guests. Thank you is never difficult me. They are really treated me very well. For all parties's help so I am finally able to finishing this research properly and timely. Success is always to Inna Garuda Yogyakarta.*

6. *The last but most of all, thank you to Jesus Christ, the source of all power, incredible great Gods, which You generously gave me the opportunity to be able to complete all my tasks. Without Your kindness, all will not run as easily as this. Thank you for good health, good people who are always there beside me and helped me, gave me parents who always encouraged me, gave me a brother - sister who encouraged me, and every opportunity that you have provided. Everything is grace for you. Thank you finally I can finish my study in time. I'm nobody without You, My Lord.. All of Your bless.. All for Your Glory.. Thanks God..*

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan laporan Skripsi ini masih belum sempurna dan tentu banyak kesalahan, oleh karena itu Penulis sangat mengharapkan sanggahan, kritikan, ataupun saran yang sekiranya bermanfaat demi penyempurnaan laporan Skripsi ini.

Akhir kata, Penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga laporan ini dapat berguna bagi masyarakat.

Yogyakarta, 5 Oktober 2010

Penulis,

Hananiel Sugeha

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teori .....	9
F. Metodologi Penelitian .....	24
1. Jenis Penelitian .....	24
2. Lokasi Penelitian .....	25
3. Jenis Data .....	25

4. Teknik Pengumpulan Data .....	26
5. Teknik Analisa Data .....	27
<b>BAB II. DESKRIPSI OBYEK DAN WILAYAH PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Sejarah Inna Garuda .....	28
B. Visi, Misi, dan Motto Inna Garuda .....	30
1. Visi .....	30
2. Misi .....	30
3. Motto .....	30
C. Lokasi Inna Garuda .....	30
D. Konsep Inna Garuda .....	32
E. Struktur Organisasi Inna Garuda .....	32
F. Program Jasa dan Fasilitas Inna Garuda .....	36
G. Strategi Harga dan Pemasaran Inna Garuda .....	40
H. Target Market Inna Garuda .....	42
I. Strategi Promosi <i>Public Relations</i> Inna Garuda .....	42
<b>BAB III. PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian .....	44
A.1. Aktivitas <i>Public Relations</i> Inna Garuda .....	44
A.1.a. Aktivitas <i>Customer Relations</i> Inna Garuda .....	66
A.1.b. Aktivitas <i>Media Relations</i> Inna Garuda .....	67
A.1.c. Aktivitas <i>Government Relations</i> Inna Garuda .....	70
A.1.d. Aktivitas <i>Community Relations</i> Inna Garuda .....	71
A.2. Aktivitas <i>Customer Relations</i> Inna Garuda .....	73

A.3. Indikator Menyusun Program Kerja <i>Customer Relations</i> .....	91
A.3.a. Perilaku Konsumen .....	91
A.3.b. Pencitraan Produk dan Pencitraan Merek .....	96
A.3.c. Segmentasi .....	96
A.4. Program Kerja <i>Customer Relations</i> Inna Garuda .....	98
A.4.a. Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	98
A.4.b. Menjalin Relasi dengan Pelanggan .....	110
B. Analisis Data .....	119
B.1. Menganalisa Kepuasan Pelanggan Inna Garuda .....	119
B.2. Pelaksanaan Program Kerja <i>Customer Relations</i> Inna Garuda .....	123
B.3. Program Kerja <i>Customer Relations</i> untuk	
Mencapai Kepuasan Pelanggan di Inna Garuda .....	131
B.3.a. Meningkatkan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan ...	132
B.3.b. Menjalin Hubungan Baik dengan Konsumen .....	133
B.3.c. Melakukan Analisis Kepuasan Pelanggan .....	133
B.4. Analisis Program Kerja <i>Customer Relations</i> Inna Garuda	
Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan .....	135
<b>BAB IV. PENUTUP .....</b>	<b>149</b>
A. Kesimpulan .....	149
B. Saran .....	153
B.1. Praktik .....	153
B.2. Teoritik .....	155
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>156</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>159</b>

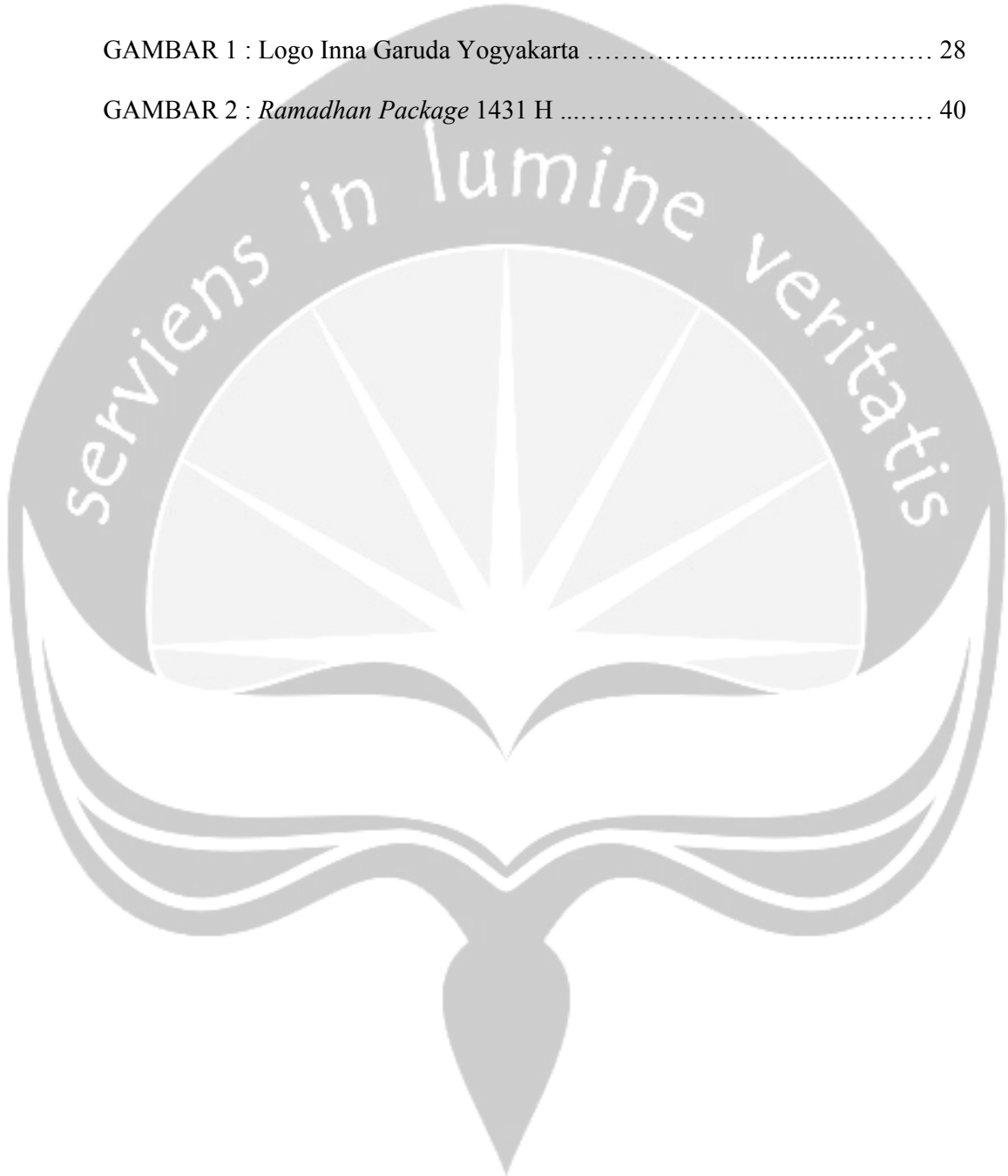
## DAFTAR TABEL

TABEL 1 : Daftar Jumlah Kamar Inna Garuda 2009 .....	37
TABEL 2 : Daftar <i>Meeting Room</i> Inna Garuda .....	39
TABEL 3 : Daftar Harga Kamar Inna Garuda s/d Desember 2010 .....	42
TABEL 4 : Aktivitas <i>Public Relations</i> Inna Garuda Mei 2010 .....	78
TABEL 5 : Aktivitas <i>Public Relations</i> Inna Garuda Juni 2010 .....	80
TABEL 6 : Aktivitas <i>Public Relations</i> Inna Garuda Juli 2010 .....	82
TABEL 7 : Kategori <i>Customer Group</i> Inna Garuda .....	86
TABEL 8 : Aktivitas <i>Marketing Public Relations</i> dan <i>Corporate Public Relations</i> .....	137
TABEL 9 : <i>Monthly Forecast</i> 2010 Inna Garuda .....	149

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 : Logo Inna Garuda Yogyakarta ..... 28

GAMBAR 2 : *Ramadhan Package* 1431 H ..... 40





## DAFTAR LAMPIRAN

1.	Paket Terbaru Inna Garuda .....	159
2.	<i>Info Actual</i> Inna Garuda Juni 2010 .....	162
3.	<i>Info Actual</i> Inna Garuda Juli 2010 .....	167
4.	Contoh Surat Ucapan Terima Kasih .....	170
5.	Paket Ramadhan Spesial di Inna Garuda .....	171
6.	Surat Ucapan Selamat .....	172
7.	Panduan Wawancara Mendalam dengan Pihak Hotel .....	173
8.	Transkrip Wawancara Mendalam dengan Pihak Hotel .....	175
9.	Panduan Wawancara Mendalam dengan Tamu Hotel .....	209
10.	Transkrip Wawancara Mendalam dengan Tamu Hotel .....	210
11.	Surat Keterangan Penelitian .....	217