

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS MEMBINA HUBUNGAN
BAIK DENGAN PERS DAN PELANGGAN DI HOTEL
JW.MARRIOTT SURABAYA UNTUK MENGEMBALIKAN
COMPANY IMAGE PASCA BOM JW.MARRIOTT JAKARTA**

TUGAS AKHIR



Oleh :

Dayu Ciptaningrum

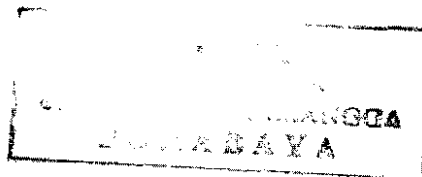
070010729/S

**D3 PARIWISATA PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL
2004/2005**

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS MEMBINA HUBUNGAN
BAIK DENGAN PERS DAN PELANGGAN DI HOTEL
JW.MARRIOTT SURABAYA UNTUK MENGEMBALIKAN
COMPANY IMAGE PASCA BOM JW.MARRIOTT JAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D III Pariwisata
Universitas Airlangga**



Oleh :

Dayu Ciptaningrum

070010729/S

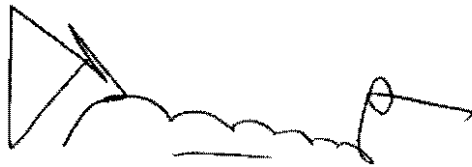
**D3 PARIWISATA PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GASAL
2004/2005**

LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju Untuk Diujikan

Surabaya 19 Desember 2005

Dosen Pembimbing.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Falih Suedi', with a stylized flourish at the end.

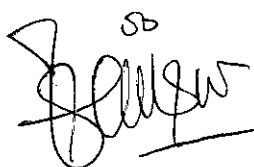
Dr. Falih Suedi.M.Si
NIP.131801403.

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan
Dosen Penguji

Pada tanggal 19 Januari 2005

Dosen Penguji I

Handwritten signature of Sri Endah N., S.Sos, featuring a stylized 'S' and 'E' with a small 'sb' above it.

(Sri Endah N.,S.Sos)

NIP.132208715

Dosen Penguji II

Handwritten signature of Dr. Falih Suedi, M.Si, featuring a large 'F' and 'S' with a long horizontal stroke.

(Dr. Falih Suedi.M.Si)

NIP.131801403.

ABSTRAKSI

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Dalam kaitan untuk menarik minat pelanggan, maka di hotel terdapat "Human Relations" atau biasa disebut sebagai *Public Relations* yang diartikan sebagai salah satu unsur penting bagi keberhasilan komunikasi baik dalam komunikasi antara personal maupun dalam komunikasi kelompok. Pelaksanaan *Public Relations* lebih tertitik bobot pada ketrampilan membina hubungan antara manusia di dalam dan di luar organisasi dengan baik sehingga mencegah timbulnya berita negatif terhadap Publik.

Untuk mengetahui strategi *Public Relations* hotel dalam menangani berita negatif yang muncul di media massa, maka dalam penelitian ini *Public Relations* di JW. Marriott Hotel Surabaya dipilih sebagai obyek penelitian dengan alasan akhir-akhir ini banyak muncul berita negatif yang sangat merugikan pihak hotel disebabkan adanya dampak dari pasca pengeboman terhadap JW. Marriott hotel Jakarta yang juga berdampak pada Hotel JW. Marriott Surabaya karena menggunakan manajemen dari Sarwootd Inc yang memegang lisensi untuk hak nama JW. Marriott.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara untuk mengumpulkan data tentang strategi-strategi yang digunakan oleh pihak *Public Relations* dalam menangani berita negatif yang muncul di media massa. wawancara dilakukan dengan pihak *Public Relations*, Manager marketing, tamu hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menangani berita-berita negatif, *Public Relations* hotel harus mampu membuat pendekatan yang baik dengan pelanggan dan pihak pers. Pendekatan dengan pelanggan adalah dengan mendengarkan setiap keluhan para tamu dan pelanggan yang tidak nyaman yang dirasakan pelanggan. Sedangkan pendekatan dengan pihak pers yaitu dengan mendatangi pimpinan pers atau melakukan pertemuan rutin dengan pihak pers mengadakan kesepakatan agar berita-berita yang dapat merugikan atau merusak image agar tidak di muat di media massa.

Upaya yang dilakukan *Public Relations* hotel JW. Marriott agar tetap menarik minat pelanggan, sehubungan dengan adanya berita atau isu-isu yang negatif mengenai hotel tersebut adalah dengan mengadakan Promosi produk baru, memberikan discount bagi tamu hotel yang berlangganan dan meningkatkan fasilitas produk dan jasa serata mengadakan pendekatan pada *public* dengan cara mengadakan seminar bersama, kegiatan sosial, mengikuti pameran untuk memperkenalkan produknya kepada *public* dan mendapat kritikan dan saran terhadap produk dan jasa yang ada di JW. Marriott Hotel.