

INTISARI

Perkembangan industri pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta mempengaruhi peningkatan jumlah wisatawan yang menginap. Kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki peranan penting dalam menunjang kepuasan tamu yang diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas tamu. Setiap hotel memiliki strategi tersendiri dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas tamu yang dikembangkan oleh *Public Relation*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan tamu dari aspek kualitas pelayanan dan kualitas produk, serta strategi *Public Relation* dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas tamu. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif dengan teknik pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner dengan populasi tamu yang berkunjung pada bulan November 2019 – Maret 2020 dan aspek kualitatif dengan metode observasi partisipatif dan wawancara. Dalam pelaksanaannya penulis menggunakan metode kuantitatif, deskriptif, dan kepustakaan. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa komponen kepuasan pelanggan yang meliputi kualitas pelayanan dan kualitas produk menunjukkan hasil yang memuaskan dengan rata-rata paling tinggi adalah 4.18 dan 4.04 yaitu bangunan yang kuat dan kokoh serta tidak pernah terjadi keributan. Selain itu komponen kecepatan internet, perbaikan fasilitas, desain interior serta keinginan berkunjung ulang menunjukkan hasil yang kurang memuaskan dengan rata-rata dibawah 3.89. Hal ini menjadikan New Saphir Hotel Yogyakarta menggunakan strategi komunikasi mempertahankan loyalitas tamu dengan *push strategy*, *pull strategy*, dan *profile strategy*.

Kata Kunci: New Saphir Hotel Yogyakarta, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, *Public Relation*