

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
1. BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5

1.5.1	Manfaat teoritis.....	5
1.5.2	Manfaat praktis.....	5
1.6	Tinjauan Pustaka.....	6
1.7	Landasan Teori.....	9
1.7.1	<i>Public Relation</i>	9
1.7.2	Kepuasan Pelanggan.....	11
1.7.3	Loyalitas Pelanggan.....	15
1.8	Metode Penelitian.....	16
1.8.1	Jenis Penelitian.....	16
1.8.2	Waktu dan Tempat.....	17
1.8.3	Jenis Data.....	18
1.8.4	Teknik Pengumpulan Data.....	19
1.8.5	Populasi dan Sampel.....	20
1.8.6	Variabel.....	21
1.8.7	Alat Pengumpulan Data.....	23
1.9	Analisis Data.....	23
2.	BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	26
2.1	Profil Perusahaan.....	26
2.1.1	Lokasi.....	26
2.1.2	Sejarah Hotel New Saphir Yogyakarta.....	26
2.1.3	Logo, Visi, dan Misi.....	27
2.1.4	Struktur Organisasi.....	28
2.2	Produk Hotel.....	31
2.2.1	Kamar.....	31
2.2.2	<i>Meeting Room</i>	32
2.2.3	<i>Food and Beverage Product</i>	33
2.3	Fasilitas.....	33
2.3.1	Promenade.....	33

2.3.2	Mirah Lounge & Bar.....	33
2.3.3	<i>Swimming Pool</i>	34
2.3.4	<i>Fitness Center</i>	34
2.3.5	<i>Free Parking Area</i>	34
2.3.6	<i>Tennis Court</i>	34
3.	BAB III PEMBAHASAN.....	35
3.1	Hasil Analisis Data Kepuasan Pelanggan.....	35
3.1.1	Data Deskripsi Responden	35
3.1.2	Analisis Kepuasan Pelanggan di New Saphir Hotel Yogyakarta....	38
3.2	Strategi Komunikasi <i>Public Relation</i> New Saphir Hotel Yogyakarta dalam mempertahankan Loyalitas Tamu.....	60
3.2.1	<i>Push Strategy</i>	62
3.2.2	<i>Pull Strategy</i>	63
3.2.3	<i>Profile Strategy</i>	65
4.	BAB IV KESIMPULAN	73
4.1	Kesimpulan.....	73
4.2	Saran	74
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN I.....	79
	LAMPIRAN II	85
	LAMPIRAN III.....	86