

**Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* di
Vasa Hotel Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh :

Dhanang Pandu Prayoga

1151900359

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* di
Vasa Hotel Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**



Oleh :

Dhanang Pandu Prayoga

1151900359

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dhanang Pandu Prayoga

NIM : 1151900359

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DI VASA HOTEL SURABAYA

Surabaya, 26 Juni 2023

Mengetahui


Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP 20120.87.0103


Dr. Merry Fridha Tri Palupi, M.Si

NPP 20150.18.0789

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 26 Juni 2023

Dewan Penguji :

1. **Dr Merry Fridha Tri Palupi, M.Si.**

Ketua

2. **Dewi Sri Andika Rusmana S.I.Kom., M.Med.Kom.**

Anggota

3. **Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si.**

Anggota

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.

NPP-20120.87.0103

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhanang Pandu Prayoga
NBI : 1151900359
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* di Vasa Hotel Surabaya

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 26 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Dhanang Pandu Prayoga



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45
SURABAYATLP. 031 593 1800
(EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-
SBY.AC.ID.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dhanang Pandu Prayoga**
NBI : **1151900359**
Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Jenis Karya : **Skripsi**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

“Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* di *Vasa Hotel Surabaya*”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (**Nonexclusive Royalty-Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Dhanang Pandu Prayoga

ABSTRAK

Customer Relationship Management adalah sebuah penerapan sistem didalam manajemen sebuah perusahaan agar perusahaan atau organisasi tersebut berjalan dengan baik, *Customer Relationship Management* berfungsi sebagai pengirim pesan atau informasi untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan sebaik mungkin agar tercipta loyalitas pelanggan. *Customer relationship management* yakni sistem untuk membantu mengelola hubungan perusahaan dengan pelanggannya, dalam rangka meningkatkan citra perusahaan kepada pelanggan. *Customer Relationship Management* mencakup *people, process, technology* agar sistem manajemen saling berkesinambungan dan berjalan dengan baik, karena dalam menjalankan *Customer Relationship Management* juga diperlukan pengelolaan yang baik juga. Manajemen hubungan pelanggan mendukung sebuah perusahaan untuk membantu menyediakan pelayanan yang baik dengan cara menggunakan informasi setiap perorangan agar efektif. Dengan impresi yang diciptakan oleh perusahaan jasa, penilaian pelanggan akan sangat penting bagi mereka. Karena perusahaan jasa sangat bergantung kepada pelanggan karena perusahaan mereka akan tetap berjalan jika ada pelanggan yang menggunakan jasa mereka. Pelanggan akan menilai apakah perusahaan tersebut baik dalam melayanani mereka atau tidak, hal ini akan mempengaruhi apakah mereka akan menggunakan jasa mereka kembali atau tidak. Penelitian ini berupaya untuk mengetahui apakah bagaimana pola komunikasi Hotel Vasa Surabaya dalam penerapan *Customer Relationship Management*, untuk itu metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif menggunakan metode studi kasus. Penelitian yang diasmpaikan mengenai bagaimana pola komunikasi Hotel Vasa Surabaya dalam menggunakan *Customer Relationship Managaement* berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan di Hotel Vasa Surabaya.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management*, pelanggan, hubungan, Hotel Vasa Surabaya

ABSTRACT

Customer Relationship Management is an implementation of a system in the management of a company so that the company or organization runs well, Customer Relationship Management functions as a sender of messages or information to establish good relations with customers as well as possible in order to create customer loyalty. Customer relationship management is a system to help manage the company's relationship with its customers, in order to improve the company's image to customers. Customer Relationship Management includes people, process, technology so that management systems are mutually sustainable and run well, because in carrying out Customer Relationship Management, good management is also needed. Customer relationship management supports a company to help provide good service by using each individual's information to be effective. With the impression created by service companies, customer ratings will be very important to them. Because service companies are very dependent on customers because their company will continue to run if there are customers who use their services. Customers will judge whether the company is good at serving them or not, this will affect whether they will use their services again or not. This study seeks to find out whether the communication patterns of Hotel Vasa Surabaya in the implementation of Customer Relationship Management, for this reason the research method used is qualitative research using the case study method. The research presented regarding how the communication patterns of Hotel Vasa Surabaya in using Customer Relationship Management are based on the results of interviews, observations, and documentation conducted at Hotel Vasa Surabaya.

Keywords : Customer Relationship Management, customers, manage, Hotel Vasa Surabaya

Kata Pengantar

Puji dan Syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat yang diberikan olehNya, peneliti dapat memperoleh kelancaran untuk menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* di Vasa Hotel Surabaya” tepat pada waktunya.

Tanpa adanya bantuan yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa serta dukungan dalam bentuk doa maupun ucapan dalam bentuk motivasi dari orang disekeliling peneliti, tugas akhir ini belum tentu dapat berjalan dengan baik dan lancar sampai dengan akhir. Besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat memberikan ilmu baru dan referensi bagi peneliti yang hendak melakukan penelitian serupa.

Akhir kata peneliti ingin menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya jika terdapat kesalahan dalam penulisan nama, tempat, gelar dan lain-lain. Peneliti menyadari bahwa masih ada kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini namun peneliti tetap berharap agar penelitian ini bermanfaat bukan hanya bagi peneliti melainkan juga bagi para pembacanya.

Surabaya, 15 Juni 2023



Peneliti

Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini berjalan dengan tidak begitu mulus, ada beberapa kendala yang terjadi selama proses pengerjaan tugas akhir berlangsung. Kendati demikian, peneliti tetap mengucap syukur dan berterima kasih kepada beberapa pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses kuliah yang ditempuh selama kurang lebih empat tahun dan selama pengerjaan tugas akhir berlangsung. Pihak-pihak tersebut diantaranya adalah :

1. Tuhan Yang Maha Esa dalam segala aspek kehidupan saya utamanya pendidikan sehingga segala sesuatunya dapat berjalan dengan baik dan lancar.
2. Partner saya Rahmadani Safitri Arif yang telah membantu selama penelitian berlangsung.
3. Keluarga saya ayah, ibu, kakak, dan juga adik atas doa dan juga dukungan serta motivasi yang tiada henti diberikan agar saya dapat menyelesaikan studi saya.
4. Kepala program studi Ilmu Komunikasi yaitu bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom atas bantuannya dalam membimbing saya selama menjalani studi sebagai Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dosen Pembimbing 1 yaitu ibu Dr. Merry Tri Fridha Palupi, M.Si dan dosen pembimbing 2 yaitu ibu Beta Puspita Ayodya, S.Sos., MA atas bimbingannya selama saya menjalani proses bimbingan dari awal sampai dengan akhir dalam rangka penyelesaian tugas akhir.
6. Ibu Muta'abidah dan Mohammad Syaroni dari Hotel Vasa Surabaya yang turut serta berkontribusi membantu sebagai narasumber dalam penelitian tugas akhir
7. Terakhir kepada sahabat semasa SMA, teman rumah *umekz crew* dan teman-teman saya yang juga tengah dalam proses menyelesaikan tugas akhir telah senantiasa membantu memberikan motivasi, doa dan harapan agar kami bisa sama-sama segera lulus S1 serta menyelesaikan tugas akhir meskipun tengah dilanda masalah. *See you on top!*

Daftar Isi

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAH PERNYATAAN KEASLIAN	iiiiv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	viii
Kata Pengantar	viii
Ucapan Terima Kasih.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Public Relations.....	14
2.3.2 Pola Komunikasi	13
2.3 Kerangka Konsep	14
2.3.1 Customer Relationship Management	17
2.4 Kerangka Pemikiran.....	20

2.4.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Pendekatan Penelitian	21
3.2 Jenis Penelitian.....	22
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.4.1 Jenis Data	22
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Teknik Analisis Data.....	24
3.6 Keabsahan Data.....	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	27
4.2 Penyajian Data.....	34
4.2.1 CRM Sebagai Sebuah Strategi Inovasi Hotel Vasa.....	34
4.2.2 CRM Sebagai Sebuah Strategi Promosi Hotel Vasa	37
4.2.3 CRM Sebagai Sebuah Strategi Meningkatkan Pelanggan Baru Hotel Vasa	48
4.2.4 CRM Sebagai Sebuah Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Hotel Vasa.....	53
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Rekomendasi	61
Daftar Pustaka	63

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Literature Review63

Daftar Gambar

4.1 Hotel Vasa Surabaya	26
4.2 <i>Select Room</i> di Hotel Vasa Surabaya	22
4.3 <i>Glacier Suite</i> di Hotel Vasa Surabaya	28
4.4 <i>Breccia Suite</i> di Hotel Vasa Surabaya.....	28
4.5 <i>Royal Suite</i> di Hotel Vasa Surabaya.....	29
4.5 <i>Presidential Suite</i> di Hotel Vasa Surabaya.....	29
4.7 <i>Chamas Restaurant</i> di Hotel Vasa Surabaya	30
4.8 <i>Xiang Fu Hai Cuisine hall</i> di Hotel Vasa Surabaya.....	31
4.9 <i>209 Dinning</i> di Hotel Vasa Surabaya	31
4.10 <i>Ballroom</i> di Hotel Vasa Surabaya	32
4.11 <i>Chapel</i> di Hotel Vasa Surabaya.....	33
4.12 Promosi melalui <i>reels Instagram</i>	35
4.13 <i>Event 7 Journey in Doha</i> di Hotel Vasa Surabaya	37
4.14 <i>Broadcast</i> melalui <i>Whatsapp</i>	38
4.15 <i>Story</i> melalui <i>Whatsapp</i>	41
4.16 Ashanty saat mengunjungi Hotel Vasa	42
4.17 Akun <i>Twitter</i> resmi Hotel Vasa.....	42
4.18 Promosi acara <i>Wedding</i> yang diadakan oleh Hotel Vasa Surabaya	42
4.19 Iklan <i>Youtube shorts</i> Hotel Vasa Surabaya di <i>Youtube</i>	43
4.20 Video promosi serta <i>review</i> dari <i>content creator</i>	44
4.21 Promosi Hotel Vasa Surabaya yang ditayangkan oleh Agoda	45
4.22 <i>Website</i> resmi Vasa Hotel.....	46
4.23 Hotel Vasa Surabaya di situs Agoda	47
4.24 <i>Event Journey to the Top of the World – North Pole</i>	48
4.25 Berita kunjungan Presiden Jokowi di Hotel Vasa Surabaya	50
4.26 Pelatih Tim Nasional Indonesia saat berada di Hotel Vasa.....	51

4.27 Berita mengenai kegiatan CSR Hotel Vasa Surabaya53