

**KOMUNIKASI PELAYANAN COSTUMER SERVICE DALAM
MEMBANGUN CITRA DAN PROMOSI HOTEL RIO DI
PALEMBANG**

Disusun Oleh :

**Ridho Imanda
17191003P**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Komunikasi (S.I.kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul :

**Komunikasi Pelayanan Costumer Service Dalam Membangun Citra
Dan Promosi Hotel Rio Di Palembang**


Disusun Oleh :

RIDHO IMANDA

Telah dipertahankan di depan panitia ujian skripsi pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma pada 03 September 2020 Guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi strata satu dengan sebutan S.I.Kom dan hasil telah memenuhi syarat dan dinyatakan lulus.

Panitia Ujian Skripsi

Ketua Penguji : Dr. Desy Misnawati.M.I.Kom

()

Penguji 1 : Prof.Dr.Hj.Isnawijayani,M.Si.,Ph.D.

()

Penguji 2 : Junior Zamrud.M.I.Kom

()

Tanggal Sidang : 30/09/2020

Disahkan Oleh ,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Bina Darma



(Dr. Desy Misnawati.M.I.Kom)

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan pada ujian skripsi pada program Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma

Nama : Ridho Imanda
NIM : 17191003P
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Pelayanan Costumer Service Dalam
Membangun Citra Dan Promosi Hotel Rio Di Palembang

Palembang , 30 September 2020

Menyetujui :

Pembimbing



(Dr. Desy Misnawati.M.I.Kom)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Studi Ilmu Komunikasi



Fakultas Ilmu Komunikasi
(Prof.Dr.Hj.Isnawijayani,M.Si.,Ph.D.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ridho Imanda

NIM : 17191003P

Dengan ini menyatakan bahwa :

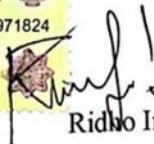
1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan dalam daftar pustaka;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah di internet, sehingga bisa diakses publik secara *daring*;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di penggunaan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2020

Yang Membuat Pernyataan




Ridho Imanda

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“ Anda harus melakukan sesuatu yang anda pikir
tak akan bisa anda lakukan”**

Skripsi ini saya persembahkan, kepada :

- 1. Kedua orang tua Saya, Papa dan Mama.**
- 2. Seluruh dosen yang saya hormati**
- 3. Keluarga dan Sahabat Saya.**
- 4. Almamater Saya.**

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Komunikasi Pelayanan Costumer Service Dalam Membangun Citra Dan Promosi Hotel Rio Di Palembang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi pelayanan *customer service* dalam membangun citra dan promosi Hotel RIO di Palembang. Berdasarkan hasil penelitian komunikasi pelayanan yang dilakukan oleh pihak internal Hotel Rio Palembang, dalam membangun customer relationship management telah diimplementasikan dengan baik, meskipun belum menerapkan strategi public relations secara menyeluruh di dalamnya, peneliti melihat dengan adanya kerja sama tim yang terjalin antara departemen dan juga karyawan telah membuat suatu sistem kerja dan atmosfer yang sangat bagus untuk membuat para tamu merasa nyaman dan berkesan selama menggunakan fasilitas hotel tersebut. Dan dengan menggunakan komunikasi interpersonal, maka komunikasi pelayanan customer service dalam membangun citra dan promosi Hotel RIO di Palembang sudah terlihat baik dalam tatanan komunikasi yang dilakukan. saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dan pertimbangan agar dapat meningkatkan manajemen mutu pelayanan Hotel Rio Palembang dalam melayani konsumen . Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan adalah pelayanan yang terbaik dan maksimal, Loyalitas dan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama Hotel Rio Palembang, Cara memotivasi karyawan , Kerja tim untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan Penanganan keluhan pelanggan secara efektif dan cepat.

Kata kunci : Komunikasi, Pelayanan, Citra Dan Promosi Hotel

ABSTRACT

This thesis discusses Customer Service Communication in Building Image and Promotion of Rio Hotels in Palembang. The purpose of this study was to determine the communication of customer service in building the image and promotion of the RIO Hotel in Palembang. Based on the results of service communication research carried out by the internal party of the Rio Palembang Hotel, in building customer relationship management has been implemented properly, although it has not implemented a comprehensive public relations strategy in it, researchers see that there is teamwork that exists between departments and employees. create a work system and a very good atmosphere to make guests feel comfortable and memorable while using the hotel facilities. And by using interpersonal communication, customer service communication in building the image and promotion of the RIO Hotel in Palembang has been seen well in the communication arrangements carried out. suggestions that can be used as input and consideration in order to improve service quality management of Rio Palembang Hotel in serving consumers. The services provided to customers are the best and maximum service, customer loyalty and satisfaction are the top priorities of the Rio Palembang Hotel, how to motivate employees, teamwork to improve employee performance, and handling customer complaints effectively and quickly.

Keywords: Communication, Service, Image and Hotel Promotion

KATA PENGANTAR

Segala puji kehadiran Allah SWT dengan segala nikmat dan hidayah yang dilimpahkan kepada hamba-Nya, sehingga penulisan skripsi ini yang berjudul “Komunikasi Pelayanan Costumer Service Dalam Membangun Citra Dan Promosi Hotel Rio Di Palembang” dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh derajat S-1 pada program Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa, Mama, dan Keluarga tercinta, H. Chairil Djunianto, Hj. Yulianita, Tesha Selviane, Andro Jackmiko, keponakan tersayang Aloudya Mozza Jackmiko, bapak Supriyanto, ibu Komariah, mentor terbaik, dan inspirator saya dalam panutan hidup bapak Alm. Toni Subroto, partner terbaik saya Ayu Ria Kandi, sahabat saya KMS. Andra Lukita Hakim, adik – adik saya tercinta Amalia Amrina Rosyadah, Choirul Monalisa Febriyanti atas doa dan dukungannya baik moril maupun materi serta limpahan kasih sayang, doa dan kesabarannya yang tiada putus selama ini.
2. Ibu Dr Sunda Ariana MPd MM selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Ibu Dr. Desy Misnawati. M.I.Kom sebagai ketua jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang.
5. Ibu Dr. Desy Misnawati. M.I.Kom selaku pembimbing Akademik yang telah membantu dan memberikan saran selama perkuliahan.
6. Ibu Dr. Desy Misnawati. M.I.Kom selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan dan nasihat yang sangat berguna salam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, Staf dan karyawan Pusat Pelayanan Mahasiswa (PPM) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang.
8. Bapak Muhammad Iqbal Meetha selaku Assistant Front Office Manager di hotel Rio Palembang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian guna penyusunan skripsi ini.

Semoga amal Bapak/Ibu, Saudara dan Teman-Teman akan senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah yang lebih baik sangat penulis harapkan untuk perbaikan skripsi ini.

Palembang, September 2020

Ridho Imanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Akademik.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
BAB II. LANDASAN TEORI	7
2.1 Kerangka Penelitian Terdahulu	7
2.1.1. Irsyad Widodo (2018) Analisa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Hotel Harris Sunset Road Universitas Islam Indonesia.....	7
2.1.2. Djudiyah (2013) Analisa Lingkungan dan Kepuasan Konsumen Hotel di Kota Malang	8
2.2 Kerangka Teoritis.....	9
2.2.1. Teori Komunikasi Interpersonal.....	9
2.3 Kerangka Konseptual.....	10

2.3.1. Defenisi Komunikasi.....	10
2.4 Komunikasi Pelayanan	11
2.5 Citra.....	14
2.6 Kerangka Pemikiran	17
BAB III. METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.2. Subjek dan Objek Penelitian	19
3.2.1. Subjek Penelitian	19
3.2.3. Objek Penelitian.....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5. Informan Penelitian	22
3.6. Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Hasil Penelitian.....	26
4.1.1 Deskripsi Hotel RIO Palembang	26
4.1.1.1 Struktur Organisasi Hotel Rio Palembang.....	27
4.1.3 Deskripsi Hasil Wawancara.....	31
4.1.3.1 Wawancara dengan Public Relations Manager.....	31
4.1.3.2 Wawancara dengan Room Service Manager	35
4.1.3.3 Wawancara dengan Director od Sales and Marketing	40
4.2 Pembahsan Komunikasi Pelayanan Hotel RIO Palembang	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	17
Gambar Informan	23
Gambar 4.1 Contoh Kamar Hotel Rio	26
Gambar 4.2 Hotel Rio	27

