

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
RIWAYAT HIDUP	xvi
MOTTO HIDUP	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Akademis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Landasan Pemikiran	8
1.5.1 Landasan Teoritis.....	8
1.5.2 Landasan Konseptual	11
1.6 Langkah-Langkah Penelitian	13
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	13
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan.....	13
1.6.3 Metode Penelitian	14
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data	15
1.7 Teknik Pemilihan Informan	17
1.8 Teknik Pengumpulan Data	17
1.9 Teknik Analisis Data.....	19
1.10 Rencana Jadwal Penelitian.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22

2.1 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kajian Konseptual	27
2.2.1 Definisi Customer.....	27
2.2.2 Jenis-Jenis <i>Customer</i>	28
2.2.3 Definisi <i>Customer Relations</i>	30
2.2.4 Fungsi Customer Relations	31
2.2.5 Tujuan Customer Relations	33
2.2.6 Definisi Loyalitas.....	35
2.2.7 Tipe-Tipe Loyalitas	36
2.2.8 Peran <i>Public Relations</i> dalam <i>Customer Relations</i>	38
2.3 Kajian Teoritis	40
2.3.1 Konsep CARE	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
3.1.1 Profil Hotel Sari Ater Kamboti.....	44
3.1.2 Sejarah Hotel Sari Ater Kamboti.....	45
3.1.2 Visi dan Misi Hotel Sari Ater Kamboti	46
3.1.3 Logo Hotel Sari Ater Kamboti.....	47
3.1.4 Struktur Organisasi Hotel Sari Ater Kamboti	47
3.1.5 Jenis-Jenis Layanan Hotel Sari Ater Kamboti	48
3.2 Hasil Penelitian	54
3.2.1 Proses <i>Competence</i> dalam Memberikan Informasi serta Solusi kepada Pelanggan di Sari Ater Kamboti.	54
3.2.2 Proses <i>Attitude</i> dalam Interaksi Pelayanan serta Kontribusi dalam Membangun Hubungan Jangka Panjang dengan Pelanggan di Sari Ater Kamboti.....	59
3.2.3 Proses Ketersediaan <i>Resources</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Kamboti.	65
3.2.4 Proses <i>Empathy</i> dalam Memahami Kebutuhan, Harapan dan Perasaan Pelanggan di Sari Ater Kamboti.....	70
3.3 Pembahasan	78
3.3.1 Proses <i>Competence</i> dalam Memberikan Informasi serta Solusi Kepada Pelanggan di Sari Ater Kamboti	79
3.3.2 Proses <i>Attitude</i> dalam Interaksi Pelayanan serta Kontribusi dalam Membangun Hubungan Jangka Panjang dengan Pelanggan di Sari Ater Kamboti	86

3.3.3 Proses Ketersediaan <i>Resources</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Ater Kamboti	91
3.3.4 Proses <i>Empathy</i> dalam Memahami Kebutuhan, Harapan dan Perasaan Pelanggan di Sari Ater Kamboti	98
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	108
4.1 Simpulan.....	108
4.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113

