



***THREE WAYS STRATEGY MARKETING PUBLIC
RELATIONS (MPR) DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS KONSUMEN***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam
Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Anisa Fadhila Husna

41182037190090

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA, DAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI
(2023 M / 1444 H)**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 20 Juni 2023



Anisa Fadhila Husna

41182037190090

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : *Three Ways Strategy Marketing Public Relations (MPR)*
dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen
Nama : Anisa Fadhila Husna
NPM : 41182037190090
Konsentrasi : *Public Relations*
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa, Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 20 Juni 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Skripsi


Tin Hartini, M.Si

NRP. 45.1.01.02.2016.001



Dr. Tatik Yuniarti, M.LKom.

NRP. 45.1.06.11.2007.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

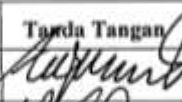

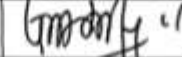
Skripsi yang berjudul:

"Three Ways Strategy Marketing Public Relations (MPR) dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen"

Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada:

Hari : Senin
Tanggal : 26 Juni 2023
Waktu : 14.30 – 15.30 WIB
Oleh
Nama : Anisa Fadhila Husna
NPM : 41182037190090
Program Studi : Ilmu Komunikasi

DEWAN PENGUJI

Keterangan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Saepudin, M.Soc.,Sc.	
Penguji I	Winda Primasari, M.Si.	
Penguji II	Dr. Tatik Yuniarti, M.I.Kom.	

Bekasi, 3 Juli 2023

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra,
dan Bahasa


Dr. Nuryadi, M.Hum.

NRP. 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi


Tin Hartini, M.Si.

NRP. 45.1.01.02.2016.001

ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa
2023

Anisa Fadhila Husna/41182037190090

“*Three Ways Strategy Marketing Public Relations (MPR)* dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen”

Di bawah bimbingan Ibu Tatik Yuniarti.

(157 hlm+xvi), (8 tabel), (45 gambar), (6 lampiran)

Ketatnya persaingan industri perhotelan di Kabupaten Bekasi menawarkan pelayanan dan fasilitas yang lebih modern membuat konsumen akan tetap loyal. *Marketing public relations* Hotel Primebiz Cikarang menerapkan *three ways strategy* membuat strategi khusus untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *three ways strategy marketing public relations (MPR)* Hotel Primebiz Cikarang dalam meningkatkan loyalitas konsumen. Teori yang digunakan penelitian ini adalah *three ways strategy*. Metode deskriptif kualitatif secara sistematis, faktual, dan akurat. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semistruktur, serta hasil observasi didukung oleh dokumentasi berupa data dan gambar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Primebiz Cikarang menerapkan *three ways strategy* terdiri dari (1) *Pull strategy* dengan membuat paket promo dan memberikan pelayanan untuk mengutamakan kepuasan konsumen. (2) *Push Strategy* dengan bekerja sama media eksternal, publikasi media sosial dan cetak. (3) *Pass Strategy* dengan memberikan layanan antar jemput bandara dan mengadakan kegiatan sosial. Dalam penerapan tiga teori strategi untuk meningkatkan loyalitas konsumen, terlihat bahwa *pull strategy* menjadi elemen yang paling menonjol dalam upaya pemasaran *marketing public relations* Hotel Primebiz Cikarang.

Kata Kunci : Hotel, Loyalitas Konsumen, *Marketing Public Relations, Public Relations, Three Ways Strategy*

ABSTRACT

*Islamic University 45 Bekasi
Study of Communication Science
Faculty of Communications, Literature and
Language
2023*

Anisa Fadhila Husna/41182037190090

"The Role of Marketing Public Relations (MPR) at Primebiz Cikarang Hotel in Increasing Consumer Loyalty"

Under the guidance of Mrs. Tatik Yuniarti

(157 pages+xvi), (8 of table), (45 of picture), (6 of attachments)

The tight competition in the hotel industry in Bekasi Regency offers more modern services and facilities that make consumers remain loyal. Primebiz Cikarang Hotel's marketing public relations applies a three-way strategy to create a special strategy to maintain and increase consumer loyalty. The purpose of this research is to find out the three ways strategy marketing public relations (MPR) Hotel Primebiz Cikarang in increasing consumer loyalty. The theory used in this research is the three ways strategy. Qualitative descriptive method systematically, factually, and accurately. Data collection techniques were carried out using semi-structural interviews, and the results of observations were supported by documentation in the form of data and pictures. The results of this study indicate that Primebiz Cikarang Hotel applies a three-way strategy consisting of (1) Pull strategy by creating promo packages and providing services to prioritize customer satisfaction. (2) Push Strategy by collaborating with external media, social media publications and print. (3) Pass Strategy by providing airport shuttle services and holding social activities. In applying the three theoretical strategies to increase consumer loyalty, it appears that the pull strategy is the most prominent element in the marketing public relations efforts of Hotel Primebiz Cikarang.

Keywords : Consumer Loyalty, Hotel, Marketing Public Relations, Public Relations, Three Ways Strategy

PRAKATA

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT atas segala berkah dan karunianya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Three Ways Strategy Marketing Public Relations (MPR) dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen*”. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan, dan do’a yang akan selalu peneliti kenang dan syukuri. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Nuryadi, M.Hum. selaku Ketua Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa.
2. Ibu Tin Hartini, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Tatik Yuniarti, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing dari awal penyusunan skripsi hingga selesai
4. Ibu Winda Primasari, M.Si. dan Pak Saepudin, M.Soc.,Sc. selaku dosen penguji.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi UNISMA dan dosen yang telah mengajar di Prodi Ilkom terima kasih atas ilmu yang diberikannya selama ini, beserta Staf dan OB FKSB yang telah membantu kelancaran administrasi.
6. Pihak Hotel Primebiz Cikarang terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada peneliti untuk menjadikan Hotel Primebiz Cikarang sebagai tempat penelitian.
7. Kedua orang tua peneliti dan kakak Novi selaku saudara kandung peneliti yang selalu memberikan kasih sayang, do’a, nasehat, motivasi serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup peneliti. Tidak lupa

juga kepada keluarga besar tercinta yaitu dari Supriatin's, terima kasih atas doa dan segala dukungannya.

8. Annisa Wulan Sari yang telah menjadi *support system* selama penulisan skripsi dimulai hingga selesai, terima kasih selalu ada untuk mendukung dan menghibur peneliti dalam keadaan apapun.
9. Zalsabilla Ridha Septia selaku teman terdekat peneliti dari semester awal hingga akhir, terima kasih karena sudah menjadi seorang teman yang selalu ceria dan bahagia karena *happy vibes* itu membuat hari-hari peneliti juga menjadi sangat terhibur.
10. Teman-teman seperjuangan ilkom angkatan 19 yang telah bersama-sama melewati semester demi semester hingga kini ada yang perjuangannya akan berakhir dan ada yang masih melanjutkan perjuangannya.
11. Dan tidak lupa kepada diri saya sendiri yang telah semangat berjuang menyusun skripsi ini hingga selesai. Terima kasih karena mampu menghilangkan rasa malas, selalu berpikir positif, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita semua. Aamiin...

Bekasi, 20 Juni 2023

Peneliti

Anisa Fadhila Husna

41182037190090

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 <i>Marketing Public Relations</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2 Strategi <i>Marketing Public Relations</i> Hotel Santika Premiere Bintaro Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan	11
2.1.3 Analisis Strategi <i>Marketing Public Relations</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Customer Sofyan Hotel (Studi Deskriptif Pada Sofyan Hotel Cut Meutia Menteng Jakarta Pusat).....	11
2.1.4 <i>Marketing Public Relations</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Milana Hotel & Resort.....	12

2.1.5	Penerapan Strategi <i>Marketing Public Relations</i> Wake Up Hostel Dalam Mempertahankan Loyalitas Pengunjung	13
2.2	Kerangka Teori	18
2.2.1	<i>Marketing Public Relations</i> (MPR)	18
2.2.2	<i>Marketing</i>	23
2.2.3	<i>Public Relations</i>	24
2.2.4	Loyalitas Konsumen.....	25
2.2.5	Konsumen	29
2.3	Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Unit Analisis	35
3.2.1	Key Informan.....	35
3.2.2	Informan	35
3.3	Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1	Data Primer	36
3.3.2	Data Sekunder	38
3.4	Definisi Konseptual	38
3.5	Teknik Analisis Data	40
3.6	Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.1	Profil Prime Plaza Hotels & Resorts	45
4.1.2	Profil Hotel Primebiz Cikarang.....	47
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	49
4.1.4	Struktur Perusahaan Hotel Primebiz Cikarang	51
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	71
4.2.1	Peran <i>Marketing Public Relations</i> (MPR) Hotel Primebiz Cikarang 71	
4.2.2	Persaingan Bidang Jasa Hotel di Cikarang, Kabupaten Bekasi	74
4.2.3	<i>Three Ways Strategy</i>	85
4.2.4	Meningkatkan Loyalitas Konsumen Hotel Primebiz Cikarang	117

4.3	<i>Three Ways Strategy Marketing Public Relations (MPR) dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen</i>	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		123
5.1	Kesimpulan.....	123
5.2	Saran	123
DAFTAR PUSTAKA		125
LAMPIRAN		129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Wisatawan ke Akomodasi Kabupaten Bekasi	2
Tabel 1. 2 Daftar Wisatawan ke Obyek Wisata Kabupaten Bekasi.....	2
Tabel 1. 3 Perbandingan Harga Hotel Bintang 3 di Cikarang	3
Tabel 1. 4 Daftar Isian Tingkat Penghunian Kamar Hotel.....	4
Tabel 3. 1 Daftar Nama Informan	36
Tabel 4. 1 Perbandingan Harga Hotel Bintang 3 di Cikarang	76
Tabel 4. 2 Jenis Ruang <i>Meeting</i> Hotel Bintang 3.....	78
Tabel 4. 3 Letak Lokasi Hotel Bintang 3	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah data ulasan konsumen Hotel Primebiz Cikarang	5
Gambar 1. 2 Testimoni Konsumen Hotel Primebiz Cikarang	6
Gambar 1. 3 Testimoni Konsumen Hotel Primebiz Cikarang	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data.....	41
Gambar 4. 1 Logo Prime Plaza Hotels & Resorts.....	45
Gambar 4. 2 Hotel Primebiz Cikarang	47
Gambar 4. 3 Arumanis Cafe & Resto	48
Gambar 4. 4 SPA	49
Gambar 4. 5 Kolam Renang.....	49
Gambar 4. 6 Bagan Struktur Organisasi Hotel Primebiz Cikarang	51
Gambar 4. 7Tipe kamar <i>Superior</i>	56
Gambar 4. 8 Tipe kamar <i>Deluxe</i>	57
Gambar 4. 9 Tipe kamar <i>Deluxe Balcony</i>	58
Gambar 4. 10 Javara <i>Ballroom</i>	59
Gambar 4. 11 <i>Room Javara 1</i>	60
Gambar 4. 12 <i>Room Javara 2</i>	61
Gambar 4. 13 <i>Room Javara 3</i>	62
Gambar 4. 14 <i>Room Javara 4</i>	63
Gambar 4. 15 <i>Room Winning</i>	64
Gambar 4. 16 <i>Room Success</i>	65
Gambar 4. 17 <i>Room Triumph</i>	66
Gambar 4. 18 <i>Sales dan admin PBC</i>	72
Gambar 4. 19 <i>Area Basement PBC</i>	83
Gambar 4. 20 Paket Promo Iftar	87
Gambar 4. 21 Paket Promo Halal Bihalal	88
Gambar 4. 22 Ulasan Konsumen Mengenai Kebersihan Rate Rendah.....	92
Gambar 4. 23 Ulasan Konsumen Mengenai Kebersihan Rate Tinggi	92
Gambar 4. 24 Ulasan Konsumen Mengenai Properti Rate Rendah	93
Gambar 4. 25 Ulasan Konsumen Mengenai Properti Rate Tinggi.....	93

Gambar 4. 26 Akun Facebook PBC	96
Gambar 4. 27 Akun TikTok PBC	97
Gambar 4. 28 Akun Instagram PBC	97
Gambar 4. 29 Akun Twitter PBC.....	98
Gambar 4. 30 Unggahan konten akun IG PBC	100
Gambar 4. 31 Unggahan konten akun TikTok PBC	100
Gambar 4. 32 <i>Website</i> Hotel Primebiz Cikarang	101
Gambar 4. 33 <i>Flyer</i> Produk Hotel Primebiz Cikarang.....	105
Gambar 4. 34 <i>Banner</i> Promo Iftar.....	106
Gambar 4. 35 Tampilan OTA Agoda.....	108
Gambar 4. 36 Tampilan OTA Traveloka	109
Gambar 4. 37 Tampilan OTA Klook	110
Gambar 4. 38 Pemberian Sembako Ke Yayasan Yatim Piatu dan Dhuafa.....	115
Gambar 4. 39 PBC Memberi Donasi Untuk Korban Bencana.....	116
Gambar 4. 40 Kegiatan BPS	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	129
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	144
Lampiran 3 Prime Plaza Hotel <i>Resort Group</i>	146
Lampiran 4 Surat Permohonan Izin Penelitian	153
Lampiran 5 Lembar Catatan Bimbingan.....	154
Lampiran 6 Turnitin	157

Lampiran 6 Turnitin

Anisa Fadhila, Skripsi			
ORIGINALITY REPORT			
8%	8%	3%	1%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source		3%
2	dspace.uii.ac.id Internet Source		1%
3	e-journal.uajy.ac.id Internet Source		1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source		1%
5	ojs.stiami.ac.id Internet Source		1%
6	repository.uinjkt.ac.id Internet Source		1%
7	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper		1%
8	jurnal.fdk.uinsgd.ac.id Internet Source		1%