

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Kegiatan Komunikasi Pelayanan Dalam Membentuk Loyalitas  
Tamu  
Sub-Judul : Studi Kasus di Bagian Resepsionis Grand Royal Panghegar Hotel  
Bandung  
Penulis : Rd. Reza Bahroem  
NPM : 41153035120018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang : Strata-1  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana Bandung  
Telah disidangkan oleh Dewan Penguji pada tanggal 19 Oktober 2015.

Bandung, 19 Oktober 2015

Menyetujui,  
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr. H. Eki Baihaki, Drs., M.S.i.

Lusy Mukhlisiana, S.Sos., M.I.Kom.

Mengesahkan,  
Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. H. Pandji Santosa, Drs., M.Si.

Wa Ode Nurul Yani, Dra., M.Si.

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Raden Reza Bahroem  
NPM : 41153035120018  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana  
Judul : KEGIATAN KOMUNIKASI PELAYANAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS TAMU  
Sub-Judul : Studi Kasus di Bagian Resepsionis Grand Royal Panghegar Hotel Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Langlangbuana maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya-karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang atau dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 19 Oktober 2015

Yang membuat pernyataan,

Materai 6000

Rd. Reza Bahroem  
NPM. 41153035120018

## ABSTRAK

Raden Reza Bahroem. 41153035120018. Kegiatan Komunikasi Pelayanan Untuk Membentuk Loyalitas Tamu. Studi Kasus Di Bagian Resepsionis Grand Royal Panghegar Hotel Bandung. Dosen Pembimbing: Dr. H. Eki Baihaki, Drs., M.S.i. , Lusy Mukhlisiana, S.Sos., M.I.Kom.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kegiatan Komunikasi Pelayanan untuk membentuk loyalitas tamu di Grand Royal Panghegar Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan paradigma penelitian konstruktivisme, dan pendekatan penelitian studi kasus. Teori yang digunakan adalah Teori Pertukaran Sosial, Teori Pengelolaan Makna dan Teori Strategi Kesopanan. Subyek penelitiannya adalah resepsionis di Grand Royal Panghegar Hotel Bandung yang ditentukan secara purposif. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam dan pengamatan peran serta terhadap informan.

Hasil penelitian menunjukkan resepsionis kurang memberikan ucapan terimakasih, Grand Royal Panghegar Hotel adalah hotel yang sesuai dengan ekspektasi tamu, resepsionis memberikan informasi tentang produk dan layanan hotel dengan jelas terhadap tamu, resepsionis memiliki kemampuan persuasi atau membujuk sehingga tamu menjadi tamu yang loyal, resepsionis memiliki kompetensi edukatif kepada tamu tentang produk dan layanan hotel, resepsionis cukup baik dalam melayani proses *check-in* proses *check-out* dan melayani tamu dengan baik.

Kata Kunci : Komunikasi Pelayanan, Resepsionis, Grand Royal Panghegar Hotel Bandung

## ABSTRACT

*Raden Reza Bahroem. 41153035120018. Event Communications Services To Establish guest loyalty. Case Study In The receptionist Grand Royal Panghegar Hotel Bandung. Supervisor: Dr. H. Eki Baihaki, Drs., M.S.i. , Lusy Mukhlisiana, S. Sos., M.I.Kom.*

*This research aims to determine the activity of Communication Services to form a guest loyalty at Grand Royal Panghegar Hotel Bandung.*

*This research is using qualitative methods with constructivism research paradigm, and use case study approaching. The theory used is the Social Exchange Theory, Theory of Meaning Management and Strategy Politeness theory. The subjects of the study was the receptionist at the Grand Royal Panghegar Hotel Bandung determined purposively. The process of aggregation of data obtained through interviews and observation depth as well as the role of informants.*

*The results of this research show the receptionist failed to give thanks, Grand Royal Panghegar Hotel is a hotel that is in accordance with the expectations of the guests, the reception provides information about products and services of the hotel clearly towards guests , the receptionist has the ability persuasion or persuade so guests into a loyal , receptionist competence instructive to guests about the products and services of the hotel , the reception is good enough to serve the process of check -in check-out process and serve the guests well.*

*Keywords: Communication service, receptionist, Grand Royal Panghegar Hotel Bandung*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjat puji dan syukur kepada Tuhan YME., atas kasih karunia dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai satu syarat kelulusan pada Program Studi Ilmu Komunikasi. Penulisan skripsi yang berjudul: “KEGIATAN KOMUNIKASI PELAYANAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS TAMU (Studi Kasus di Bagian Resepsionis Grand Royal Panghegar Hotel Bandung)” yang diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana Bandung

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Manajemen Grand Royal Panghegar Hotel Bandung khususnya Department. Front Office yang telah memberikan kesempatan yang sebesar-besarnya bagi penulis untuk menimba ilmu dan pengalaman yang banyak dari penyelesaian skripsi ini. Tak lupa pula saya juga mengucapkan terima kasih kepada pihak fakultas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. H. Pandji Santosa, Drs., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Langlangbuana, yang telah membantu penulis dalam penyelesaian studi.

2. Bapak Budi Kurniadi, Drs., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik yang banyak memberikan motivasi dan masukan kepada penulis untuk tetap semangat dalam studi.
3. Ibu Wa Ode Nurul Yani, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Eki Baihaki, Drs., M.S.i. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan saran, nasihat dan petunjuk kepada penulis
5. Ibu Lusy Mukhlisiana, S.Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah selalu mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staf dan pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Langlangbuana Bandung.
7. Bapak Eri Tri Wahono sebagai Front Office Manager memberi kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan data penelitian.
8. Tak lupa penulis mengucapkan kepada semua teman-teman yang namanya belum tercantum yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Bandung, 19 Oktober 2015

Penulis

## LEMBAR DEDIKASI

*“Live as if you were to die tomorrow. Learn as if you were to live forever.”*

*(Mahatma Gandhi)*

*Kupersembahkan kepada  
yang tercinta papap R. H.  
Bambang S. Bahroem, mamah Hj.  
Emay Mulyawati, istriku Dinda  
Ayu Fevriany dan keluargaku  
yang tak pernah henti-hentinya  
menyemangati aku dalam  
menyelesaikan skripsi ini.*