

ABSTRAK

Muhammad Daniel Falahi, NIM B7620807, 2015. Strategi *Public Relations* Wisma Thamrin Hotel Sidoarjo dalam Meningkatkan Jumlah *Customer*, Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Strategi *Public Relations* Wisma Thamrin Hotel Sidoarjo dalam Meningkatkan Jumlah *Customer*.

Dalam penelitian ini ada dua persoalan yang hendak dikaji oleh penulis, yakni : (1) Bagaimana Strategi *Public Relations* Wisma Thamrin Hotel dalam Meningkatkan Jumlah *Customer*, (2) Kendala dan upaya apa saja yang dialami dan dilakukan oleh public relation dalam meningkatkan jumlah *customer* Wisma Thamrin Hotel

Untuk mengungkapkan dua persoalan tersebut diatas secara menyeluruh, dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk melukiskan fakta secara factual dan cermat dalam meningkat jumlah *customer*. Setelah melakukan penelitian dilapangan, melalui tiga cara yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, sehingga diperoleh hasil penelitian mengenai strategi dan kendala *public relations* Wisma Thamrin Hotel Sidoarjo dalam meningkatkan jumlah *customer* melalui analisis pasar, publikasi produk dan promosi produk.

Dari hasil penelitian ini ditentukan bahwa dalam usaha meningkatkan jumlah customer melalui analisis pasar, publikasi produk dan promosi produk, perusahaan khususnya PR mempunyai strategi – strategi khusus yaitu menganalisis pasar dan produk, meningkatkan pelayanan hotel, melakukan promosi melalui berbagai media cetak dan elektronik, melakukan sales call untuk meningkatkan loyalitas customer dan melakukan event tour agar masyarakat mengetahui promo produk-produk terbaru Wisma Thamrin Hotel.