

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PERAN *MARKETING COMMUNICATION* DIVISI *CUSTOMER*

***RELATIONSHIP MARKETING* DI GREAT DIPONEGORO HOTEL**

SURABAYA



Oleh:

Yosep Jehata 1423021111

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2024

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PERAN *MARKETING COMMUNICATION* DIVISI *CUSTOMER* *RELATIONSHIP MARKETING* DI GREAT DIPONEGORO HOTEL SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh :

Yosep Jehata

1423021111

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2024

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yosep Jehata

Nrp : 1423021111

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa apa yang saya tulis dalam Laporan Kerja Praktik yang berjudul "**PERAN *MARKETING COMMUNICATION* DIVISI *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DI GREAT DIPONEGORO HOTEL SURABAYA**" adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas

Surabaya, 17 Desember 2024

Penulis



Yosep Jehata

NRP. 142302111

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas
Katolik Widya Mandala Surabaya :

Nama : Yosep Jehata

NRP : 1423021111

Dengan ini SETUJU Karya ilmiah saya, dengan judul :

"PERAN *MARKETING COMUMNICATION* DIVISI *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DI GREAT DIPONEGORO HOTEL SURABAYA"

Untuk dipublikasikan/ ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universita Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta yang berlaku.

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Desember 2024

Penulis



NRP. 1423021111

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN *MARKETING COMMUNICATION* DIVISI *CUSTOMER*
RELATIONSHIP MARKETING DI GREAT DIPONEGORO HOTEL

SURABAYA

OLEH :

Yosep Jehata

1423021111

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. Finsensius Yuli Purnama S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0719078401

Tanggal : 17 Desember 2024

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



Brigitta Revia Sandy Erla, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

Yosep Jehata NRP : 1423021111

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 11 DESEMBER 2024 DAN DINYATAKAN

LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0725058704

MENGETAHUI :

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya selalu menyertai dan memberikan kekuatan pada penulis dalam situasi suka maupun duka khususnya dalam proses selama penulis melakukan kerja praktik dan pembuatan laporan kerja praktik ini berlangsung. Melewati segala keterbatasan yang ada penulis sangat bersyukur karena dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini sesuai dengan harapan. Berkat seluruh dukungan yang ada baik dari orang tua, keluarga, sahabat, serta dosen pembimbing sehingga penulis dapat menyelesaikannya hingga tahap akhir. Penulis berharap adanya laporan kerja praktik ini dapat bermanfaat dan menjadi pembelajaran bagi para pembaca.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, yang selalu menyertai dan memberikan hikmat serta berkatnya kepada penulis dalam setiap proses yang dihadapi dan memberikan kesempatan penulis untuk bertumbuh menjadi yang lebih baik lagi sehingga dapat menyelesaikan laporan berjudul ” **PERAN *MARKETING COMMUNICATION* DIVISI *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DI **GREAT DIPONEGORO HOTEL SURABAYA**” yang menjadi syarat dalam mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.**

Surabaya, 2 November 2024

Yosep Jehata

DAFTAR ISI

LAPORAN KERJAPRAKTIK.....	i
SURAT PER NYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBARAN	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Bidang Kerja Praktik	4
1.3 Tujuan Kerja Praktik.....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus.....	4
1.4 Manfaat Kerja Praktik.....	5
1.5 Tinjauan Pustaka.....	5
1.5.1 Marketing Communication	5
1.5.2 Aktivitas Marketing Communication	6
1.5.3 Customer Relationship Marketing.....	6
BAB 11 HASIL TEMUAN KERJA PRAKTIK	8
11.1 Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik.....	8
11.1.1 Identitas Great Diponegoro Hotel	8
11.1.2 Visi dan Misi Great Diponegoro Hotel.....	10
11.2.3 Struktur Organisasi Great Diponegoro Hotel	10
11.1.6 Marketing Communication Divisi Customer Relationship	11

11.1.7 Waktu dan Pelaksanaan Kerja Praktik.....	12
11.3 Hasil dan Temuan	15
11.3.1 Rekapitulasi Data Pelanggan.....	16
11.3.2 Pembuatan Isi Pesan WhatsApp.....	17
11.3.3 Melakukan WA Blast	17
11.3.4 Laporan Hasil WA Blast	19
11.3.4 Feedback.....	20
BAB 11 PEMBAHASAN	22
11.1 Peran <i>Marketing Communication</i> Great Diponegoro Hotel.....	22
11.2 Peran <i>Customer Relationship</i> (WA Blast) Great Diponegoro Hotel	22
BAB 1V KESIMPULAN DAN SARAN.....	27
IV.1 Kesimpulan.....	26
IV.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN	29

DAFTAR GAMBARAN

Gambar 11.1 Logo Great Diponegoro Hotel	8
Gambar 11.1 Struktur Organisasi Great Diponegoro Hotel	11
Gambar 11.2 Data Pelanggan Great Diponegoro Hotel	16
Gambar 11.3 Contoh Isi Pesan WhatsApp	16
Gambar 11.4 Pasar Palen	18
Gambar 11.5 WA Blast	18
Gambar 11.6 Laporan WA Blast	19
Gambar 11. 6 Laporan Fedback	20
Gambar 111. 1 WA Blast dan Pasar Palen	25

DAFTAR TABEL

Tabel 11.2 Jadwal WA Blast dan Pasar Palen	17
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Contoh Isi Pesan WhatsApp2	9
Lampiran 2: Data Customer, WA Blast dan Pasar Palen	30
Lampiran 3: Isi Pesan WA Blast	30
Lampiran 4: Laporan Feedback kepada divisi sales marketing.....	31
Lampira 5: Laporan Feedback kepada divisi sales marketing.....	31
Lampiran 6: Foto Penulis di Hotel Bersama Rekan	31
Lampiran 7: Sertifikat Kerja Praktik Bagian Depan.....	32
Lampiran 8: Sertifikat Kerja Praktik Bagian Belakang.....	33
Lampiran 9: Lembaran Penilaian Kerja Praktik	33

ABSTRAK

Laporan kerja praktik ini merupakan hasil dalam menganalisis peran divisi *Customer Relationship Marketing* (CRM) di Hotel Great Diponegoro Surabaya dalam mengelola hubungan dengan pelanggan. CRM merupakan pendekatan strategis yang mengintegrasikan proses bisnis dan teknologi untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Dalam kegiatan kerja praktik, ditemukan bahwa strategi seperti WA Blast, pengelolaan data pelanggan, dan pelaksanaan event promosi berkontribusi signifikan dalam membangun loyalitas pelanggan. Komunikasi yang efektif, personalisasi pesan, dan respons cepat terhadap umpan balik pelanggan menjadi kunci keberhasilan divisi ini. Temuan menunjukkan pentingnya integrasi antara teori pemasaran dengan praktik untuk memperkuat hubungan pelanggan dan citra merek.

Kata Kunci: *Customer Relationship Marketing*, Hotel Great Diponegoro, WA Blast, Loyalitas Pelanggan, Komunikasi Pemasaran.

ABSTRACT

This internship report is the result of analyzing the role of the Customer Relationship Marketing (CRM) division at Great Diponegoro Hotel Surabaya in managing customer relationships. CRM is a strategic approach that integrates business processes and technology to enhance customer experiences. During the internship activities, it was found that strategies such as WA Blast, customer data management, and promotional events significantly contributed to building customer loyalty. Effective communication, personalized messages, and prompt responses to customer feedback were key success factors for this division. The findings highlight the importance of integrating marketing theories with practical applications to strengthen customer relationships and brand image.

Keywords: *Customer Relationship Marketing, Great Diponegoro Hotel, WA Blast, Customer Loyalty, Marketing Communication.*