

**IDENTIFIKASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBENTUK *GOOD*
IMAGE CORPORATE DI MAESA HOTEL PONOROGO**

SKRIPSI



OLEH :

MAYA LAELA NURDIANASARI
NIM : 13240248

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2017**

HALAMAN LOGO



**IDENTIFIKASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBENTUK *GOOD
IMAGE CORPORATE* DI MAESA HOTEL PONOROGO**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Akhir dan
Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik di Jurusan
Ilmu Komunikasi**

Oleh

MAYA LAELA NURDIANASARI

NIM : 13240248

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2017**




HALAMAN PERSETUJUAN

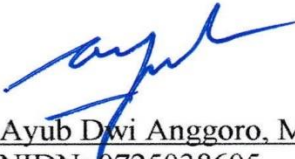
Skripsi oleh Maya Laela Nurdianasari / 13240248 ini,
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Ponorogo, 27 Juli 2017

Pembimbing I


Eli Purwati, S. Sos, M. Ikom
NIDN: 0702088201

Pembimbing II


Ayub Dwi Anggoro, M. Si
NIDN: 0725038605

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Maya Laela Nurdianasari ini,

Telah dipertahankan didepan penguji

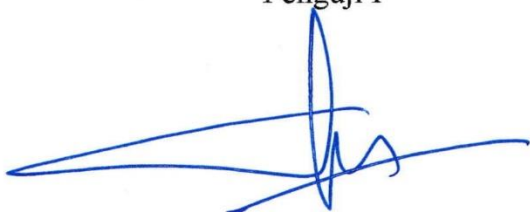
Pada hari : Selasa

Tanggal : 15 Agustus 2017

Pukul : 09.00

DEWAN PENGUJI

Penguji I



Oki Cahyo Nugroho, M. Ikom
NIDN: 0728018304

Penguji II



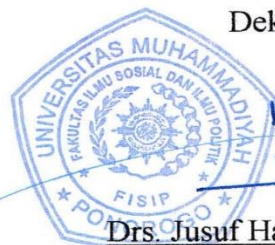
Ayub Dwi Anggoro, M. Si
NIDN: 0725038605


Penguji III



Eli Purwati, S. Sos, M. Ikom
NIDN: 0702088201

Mengetahui
Dekan,




Drs. Jusuf Harsono, M. Si
NIK. 19620113 198909 12

HALAMAN MOTTO

إِجْهَدْ وَلَا تَكْسَلْ وَلَا تَكُ غَافِلًا # فَنَدَامَةُ الْعُقْبَى لِمَنْ يَتَّكَسَلُ

“Bersungguh-sungguhlah dan jangan malas dan jangan jadi lalai, karena penyesalan mendalam itu adalah milik mereka yang bermalas-malasan.”

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَ
إِذَا قِيلَ لَكُمْ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ
دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ (المجادلة: 11)

“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, ‘Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis,’ maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, ‘Berdirilah kamu,’ maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan (Al-Mujadalah:11).”

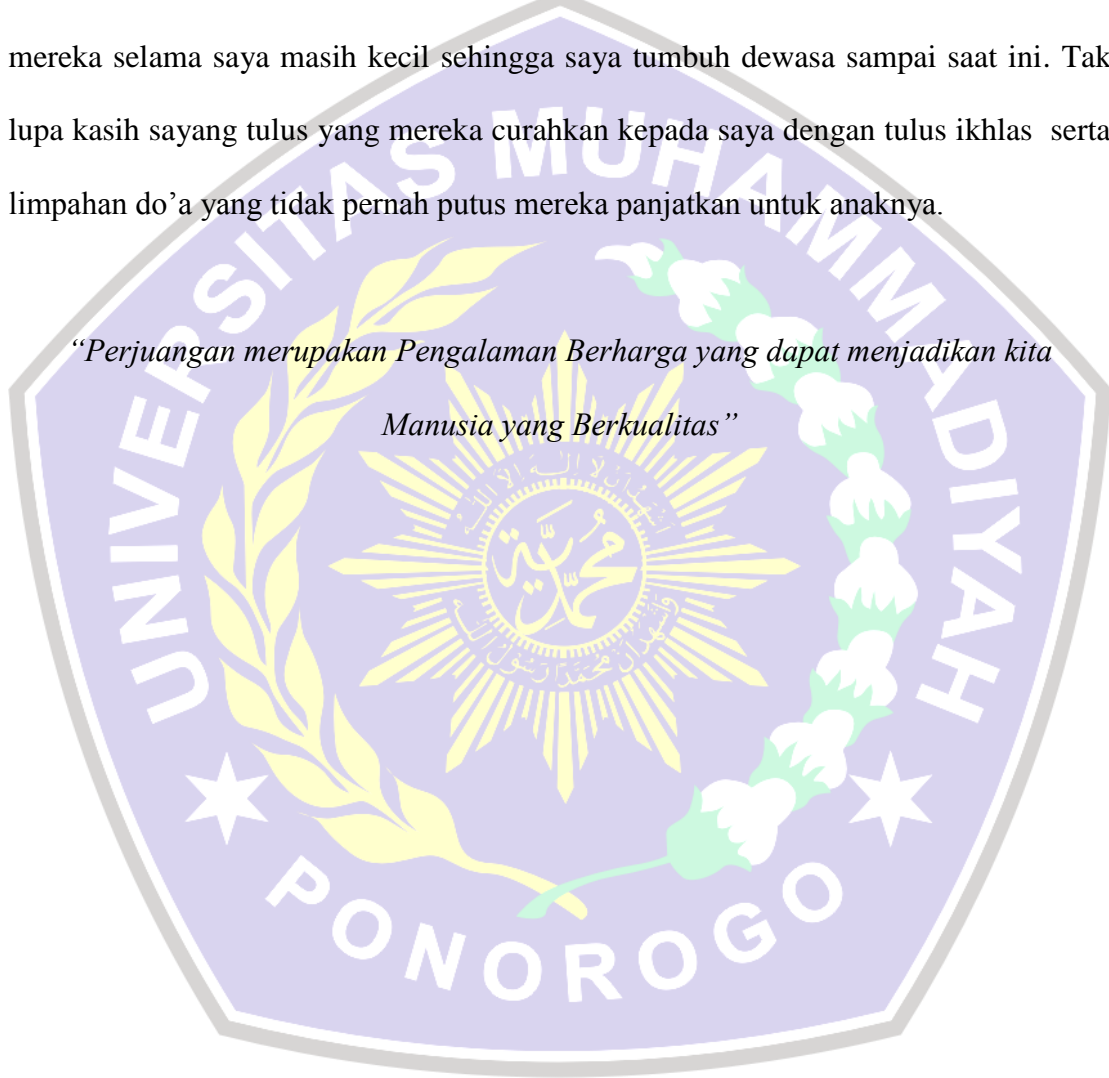
HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Dengan segala Rahmat Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang...

Dengan ini saya persembahkan karya skripsi ini untuk Kedua Orang Tua saya yang sangat saya sayangi. Saya ucapkan beribu-ribu terimakasih atas segala pengorbanan mereka selama saya masih kecil sehingga saya tumbuh dewasa sampai saat ini. Tak lupa kasih sayang tulus yang mereka curahkan kepada saya dengan tulus ikhlas serta limpahan do'a yang tidak pernah putus mereka panjatkan untuk anaknya.

*“Perjuangan merupakan Pengalaman Berharga yang dapat menjadikan kita
Manusia yang Berkualitas”*



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu 'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“IDENTIFIKASI PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBENTUK *GOOD IMAGE CORPORATE* DI MAESA HOTEL PONOROGO”**

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Drs. Jusuf Harsono, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Ayub Dwi Anggoro, S. Ikom, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Eli Purwati, S. Sos, M. Ikom Selaku Dosen Pembimbing
4. Kedua orang tua yang memberi dukungan baik dari segi materiil dan nonmateriil. Mereka selalu mengingatkan dan memberi semangat disetiap proses skripsi yang penulis kerjakan.

5. Mbak Manda Sucika Putri, Mas Robit Nur Cahyo, Mbak Rianti dan Mas Dedy Prasetyo dari pihak Maesa Hotel selaku informan data pembahasan skripsi. Mereka sudah membantu memberikan data yang penulis butuhkan untuk pengerjaan skripsi ini.
6. Teman teman angkatan Ilmu Komunikasi 2013 Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Puji Lestari, teman seperjuangan penulis dalam mengerjakan skripsi yang selalu memberi semangat dan sebagai tempat sharing.
8. Teman-temenku terkece sejagad raya: Puji Lestari, Khotimah ZUmrotul Munfa'ati, Yulia Puspita Sari, Tika Rahayu, Widy Sekar, Amir Ridwan, Septian Adi dan Giyar Pranoto.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya dapat mendo'akan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini semoga diberikan balasan dan rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

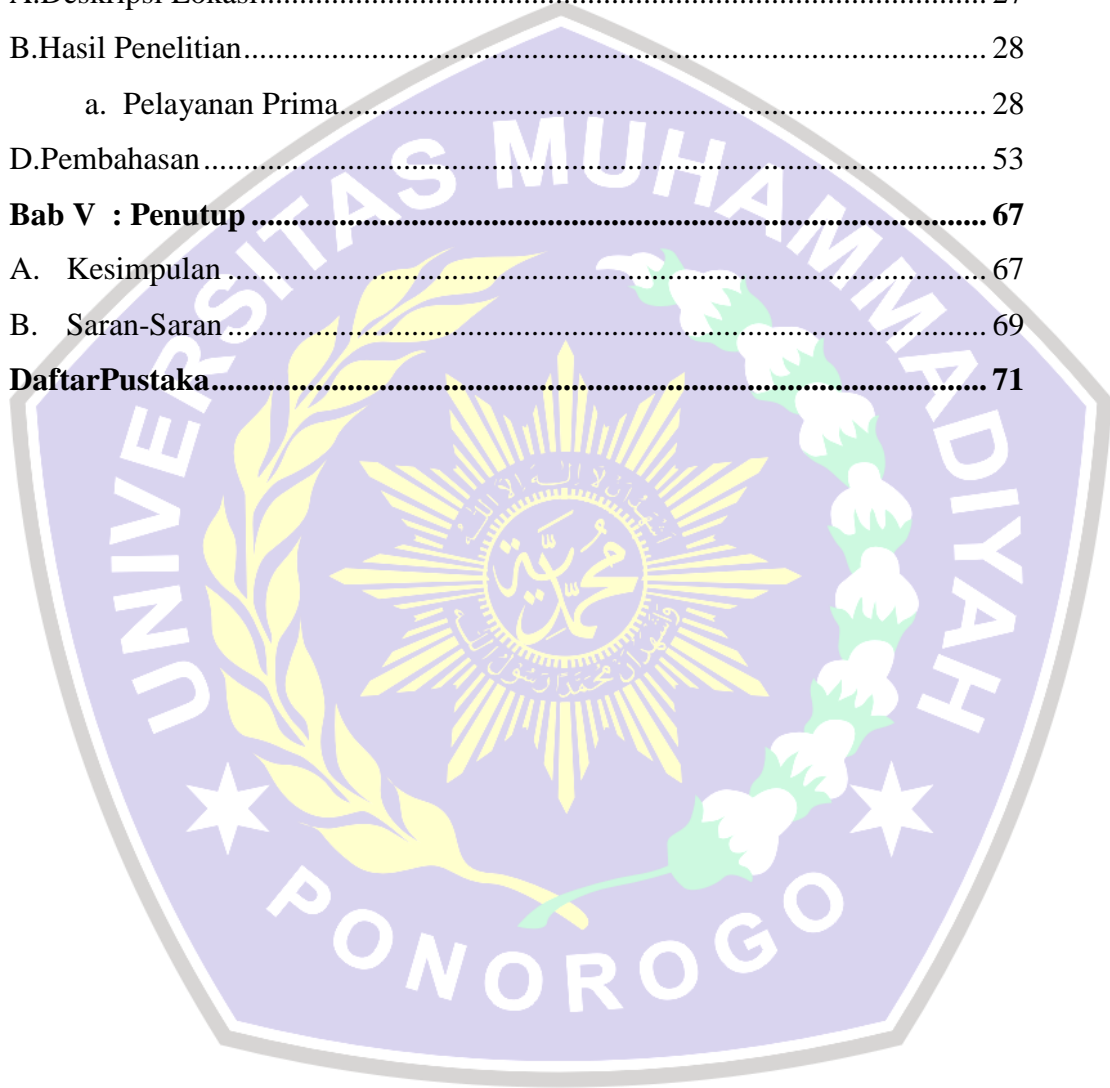
Ponorogo, 10 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Logo	ii
Halaman Judul	iii
Halaman Persetujuan dosen pembimbing	iv
Halaman pengesahan team penguji	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
Bab I :Pendahuluan	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
Bab II :Tinjauan Pustaka	7
A. Kajian Teori	7
B. Kerangka Pikir	20
Bab III :Metode Penelitian	21
A. Tempat dan Waktu	21
B. Jenis Penelitian	21
C. Subjek Penelitian	22
D. Data dan Sumber Data	22

E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Validitas Data.....	24
G. Teknik Analisis Data.....	25
Bab IV :Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	27
A.Deskripsi Lokasi.....	27
B.Hasil Penelitian.....	28
a. Pelayanan Prima.....	28
D.Pembahasan.....	53
Bab V : Penutup.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran-Saran.....	69
DaftarPustaka.....	71



DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka pikir penerapan pelayanan prima dalam membentuk *good image corporate*.

2.1 Analisis Data (Miles dan Huberman, 1992)

3.1 Logo Maesa Hotel.



DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Data Informan Penelitian.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lampiran foto jasa di Maesa Hotel.

Lampiran 2 : Form Wawancara.



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Identifikasi Pelayanan Prima Dalam Membentuk *Good Image Corporate* Di Maesa Hotel Ponorogo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Maesa Hotel Ponorogo dalam menerapkan pelayanan prima dalam membentuk *good image corporate*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Pembahasannya dianalisis dengan menggunakan hasil wawancara serta menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yaitu model interaktif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang, dimana informan tersebut meliputi manajer marketing maesa hotel dan sales marketing maesa hotel. Dari hasil deskriptif penelitian ini adalah sebagai berikut: Pelayanan di Maesa Hotel dalam membentuk *good image corporate* meliputi 5 indikator pelayanan prima menurut Parasuraman (1988) dan Zeithalm (1996) yaitu *reliability*, memberikan kepercayaan kepada pelanggan dengan *fair* harga, kualitas SDM dan *free* parkir. Bukti *responsiveness* Maesa Hotel terhadap pelanggannya adalah voucher gratis atau diskon. Bukti *Assurance* Maesa Hotel terhadap pelanggannya adalah kualitas SDM. Bukti *Emphaty* Maesa Hotel kepada pelanggannya adalah *easy akses*, *social care* dan *knowing the problem*. Bukti *Tangibles* Maesa hotel kepada pelanggannya adalah *free* parkir.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, *Good Image Coorporate*.