

## Abstrak

### **Strategi Public Relations Pada Customer Relationship Management Dalam Membentuk Brand Awareness FOX Harris Hotel Pangkalpinang, Bangka Belitung Presty Nurafifah 17071100**

*Public Relations* adalah seseorang yang melakukan kegiatan komunikasi yang bersifat strategis dan persuasif kepada pihak eksternal dengan tujuan utama berupa membangun hubungan baik dan membangun citra yang positif. Penerapan kegiatan *Public Relations* yang turut dilaksanakan dalam membangun hubungan baik dilakukan oleh instansi profit, yaitu salah satunya hotel. Hotel menjadi instansi yang menyediakan jasa menginap dan produk untuk memenuhi kebutuhan *customer* dengan memberikan pelayanan yang baik agar *customer* merasa nyaman terhadap pelayanan hotel. Maka dari itu diperlukannya tindakan yang menjalankan fungsi *Public Relations* yang berhubungan dengan *customer* dan dalam hal ini kegiatan yang dilakukan untuk menunjang hal tersebut adalah dengan kegiatan *Customer Relationship Management* yang dilaksanakan untuk membentuk *Brand Awareness*. FOX Harris Hotel Pangkalpinang, Bangka Belitung selaku subjek dalam penelitian ini turut melakukan aktivitas *Public Relations* yang dijalankan oleh tiga departemen inti dan penerapan kegiatan *Customer Relationship Management* dilakukan dengan cara yang terstruktur dan sesuai tujuan dari internal FOX Harris Hotel Pangkalpinang, Bangka Belitung, yang mana kegiatan tersebut memberikan *feedback* positif di kedua belah pihak, yaitu internal dan eksternal hotel, yaitu dilakukannya pembinaan *customer* yang berpotensi bagi hotel dengan menggunakan strategi *Public Relations* dan *Customer Relationship Management* yang dapat membentuk *Brand Awareness customer*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan data yang diperoleh berdasarkan kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kegiatan analisis data dilakukan dengan bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan langkah reduksi data atau memilah data yang berhubungan dengan subjek dan objek penelitian, penyajian data yang bersifat naratif, dan penarikan kesimpulan yang sesuai dengan judul penelitian dan data di lapangan.

*Kata Kunci* : *Public Relations, Customer Relationship Management, Brand Awareness, Strategi*

## **Abstract**

### ***Public Relations Strategy in Customer Relationship Management in Forming Brand Awareness FOX Harris Hotel Pangkalpinang, Bangka Belitung***

***Presty Nurafifah  
17071100***

*Public Relations is someone who carries out communication activities that are strategic and persuasive to external parties with the main objective of building good relationships and building a positive image. The implementation of activities Public Relations that are also carried out in building good relations are carried out by profit agencies, namely hotels. Hotels are agencies that provide overnight services and products to meet the needs of customers by providing good service so that customers feel comfortable with hotel services. Therefore, it is necessary to take actions that carry out the functions of Public Relations relating to customers and in this case, the activities carried out to support this are through Customer Relationship Management activities carried out to form Brand Awareness. FOX Harris Hotel Pangkalpinang, Bangka Belitung as the subject in this study also carried out Public Relations activities carried out by three core departments and the implementation of activities was Customer Relationship Management carried out in a structured manner and according to the objectives of the internal FOX Harris Hotel Pangkalpinang, Bangka Belitung, which were activities, This provides feedback to positive both parties, namely internal and external to the hotel, namely the implementation of development customer potential for the hotel by using strategies Public Relations and Customer Relationship Management that can form customer Brand Awareness. In this study, researchers used qualitative research with data obtained based on interviews, observation, and documentation. Data analysis activities are carried out in a descriptive qualitative manner by using data reduction steps or sorting data related to the subject and object of the study, presenting narrative data, and drawing conclusions in accordance with the research title and field data.*

***Keywords: Public Relations, Customer Relationship Management, Brand Awareness, Strategy***