

## ABSTRAK

Melihat kondisi yang kompetitif yang semakin hari semakin sulit ini, Hotel California Bandung membutuhkan kerja keras *Public Relations*-nya untuk mengoptimalkan peran dan fungsinya serta strategi-strategi yang di jalankan dalam usahanya membantu kegiatan pemasaran dalam menarik minat konsumen. Untuk itu diperlukan manajemen yang bagus di dalam industri perhotelan tersebut, dan peran *Public Relations* dalam membangun citra perusahaannya agar selalu baik di mata publik baik *internal* maupun *eksternal*. Kegiatan dalam pelayanan informasi melalui kegiatan *Sales call* itu adalah untuk menciptakan, membina dan memelihara hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk Strategi *Marketing Public Relations* dalam meningkatkan jumlah *Customer* Di Hotel California Bandung Dengan Menggunakan *Sales Call*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan berdasarkan *interview*/wawancara, dan studi literatur. Wawancara dilakukan kepada orang-orang yang berkaitan dengan dengan penelitian yaitu *Public Relations Officer* Hotel California Bandung, *Sales And Marketing Executive* Hotel California Bandung. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memperoleh *Marketing Public Relations* dalam meningkatkan jumlah *customer* dengan menggunakan *sales call* sudah sesuai. Adapun ruang lingkup pekerjaan Marketing *Public Relations* Hotel California Bandung dalam meningkatkan jumlah customer diantaranya: memposisikan perusahaan sebagai *leader* atau *expert*, membangun kepercayaan konsumen terhadap Hotel California Bandung, meyakinkan konsumen untuk memakai jasa Hotel California Bandung. Dari hasil penelitian maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa bahwa kegiatan yang dilakukan *Marketing Public Relations* dalam meningkatkan jumlah customer dengan menggunakan *sales call* sudah dinilai baik untuk mengenalkan, meyakinkan, memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau calon pelanggan Hotel California Bandung.

**Kata kunci:** *Marketing Public Relations, Hotel California Bandung, Customer, Sales call*