

PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

Selamat membaca !!!

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh

STRATEGI *PUBLIC RELATIONS GRAND ODISEUS FITNESS CENTER* DALAM MENGELOLA *CUSTOMER RELATIONS*

(Studi Kasus Mengenai Strategi *Customer Relationship Management* Dalam Mengelola *Customer Relations Grand Odiseus Fitness Center* Di Hotel Novotel Bandung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh :

Ayulia Puspa Elvandari

10080010280

Bidang Kajian Public Relations

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : *Strategi Public Relations Grand Odiseus Fitness Center
Dalam Mengelola Customer Relations*

Subjudul : *Studi Kasus Mengenai Strategi Customer Relationship
Management Dalam Mengelola Customer Relations
Grand Odiseus Fitness Center Di Hotel Novotel
Bandung*

Nama Mahasiswa : Ayulia Puspa Elvandari

NPM : 10080010280

Bidang Kajian : *Public Relations*

Tanggal Lulus : 9 Februari 2015

Menyetujui
Pembimbing,

Dr.Hj.Ani Yuningsih, Dra., M.Si.

Menyetujui:
Ketua Bidang Kajian Public Relations

Dr.Hj.Ani Yuningsih, Dra., M.Si.

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : *Strategi Public Relations Grand Odiseus Fitness Center
Dalam Mengelola Customer Relations*

Subjudul : *Studi Kasus Mengenai Strategi Customer Relationship
Management Dalam Mengelola Customer Relations
Grand Odiseus Fitness Center Di Hotel Novotel
Bandung*

Nama Mahasiswa : Ayulia Puspa Elvandari

NPM : 10080010280

Bidang Kajian : *Public Relations*

Tanggal Lulus : 9 Februari 2015

Menyetujui:

Ketua Bidang Kajian Public Relations

Dr.Hj.Ani Yuningsih, Dra., M.Si.



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG

TAHUN 2015

LEMBAR PERNYATAAN

Demi Allah, dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

Strategi Public Relations Grand Odiseus Fitness Center Dalam Mengelola Customer Relations (Studi Kasus Mengenai Strategi Customer Relationship Management Dalam mengelola Customer Relations Grand Odiseus Fitness Center Di Hotel Novotel Bandung).

Adalah benar hasil karya tulis saya. Apabila di kemudian hari diketahui terbukti skripsi saya, merupakan jiplakan dari karya tulis orang lain, saya bersedia menanggung sanksi berupa pencopotan gelar sarjana yang sudah saya peroleh. Demikian pernyataan ini saya kemukakan dengan penuh sungguh.

Yang menyatakan,

Materai

Ayulia Puspa Elvandari

MOTTO

"BERUSAHA DAN BISA"

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنْفِقُونَ ﴿٣٨﴾

ARTINYA:

Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarah antara mereka; dan mereka menginfakkan sebagian dari rezeki yang kami berikan kepada mereka. (Q.S Asy-Syura : 38)



**Skripsi ini kupersembahkan kepada
Ibunda lili Komaliah Puspawati tercinta.**

nenek neni Djunaeni tercinta.

Kedua kakakku lydia dan Dimas

Serta Partner Sejati Bramantya Candrika