

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapat kesimpulan yakni sebagai berikut :

Strategi *public relations* dalam meningkatkan *Brand Image* Aston Batam Hotel *and Residence* :

1. Publikasi atau menyebarluaskan informasi. Dalam hal ini PR menjalankan kegiatan Publikasi lewat sosial media dengan strategi *Brainstorming*.
2. Analisis SWOT dengan melakukan sales call atau kunjungan ke beberapa perusahaan atau instansi untuk mengetahui tentang lingkungan internal *Strenghts* dan *Weakness* serta eksternal *Opportunities* dan *Threat* yang dihadapi oleh dunia usaha.

Faktor-faktor pendukung untuk peningkatan *Brand Image* Aston Batam Hotel *and Residence*.

1. Status Aston sebagai *International Chain* Hotel
2. Fasilitas
3. Sumber daya manusia.

Formulasi strategi untuk meningkatkan *Brand Image*

1. Riset
 - a. Data awal (input)

Tim *Front Office* dapat membuat data melalui *excel* dengan lengkap seperti ;

- 1) Nomor kamar
- 2) Nama tamu
- 3) Periode menginap, waktu (jam, tanggal dan hari) tamu tersebut menyampaikan keluhan
- 4) Jenis keluhan yang disampaikan
- 5) Keterangan nama staff yang menindaklanjuti keluhan tersebut (ditindaklanjuti oleh siapa)
- 6) Keterangan waktu penindaklanjutan keluhan tersebut (terselesaikan oleh siapa dan di pukul berapa)

b. Analysis

Pada tahapan *analysis*, dengan melihat laporan dan data yang didapatkan dari *Front Office, Public Relation* perlu melakukan *Courtesy* pada saat sedang jam Breakfast di Restaurant. PR dapat mengajak tamu tersebut untuk berbincang dan mencari tahu kemudian menyampaikan permintaan maaf Bersama dengan *Executive Chef* atau *Restaurant Manager*. PR dan Chef dapat memberikan compliment kepada tamu misalnya memberikan makanan favorite tamu tersebut.

c. Output (Hasil)

Dari kedua proses tersebut jika dilakukan secara konsisten dan tepat sasaran, Aston Batam Hotel *and Residence* dapat menurunkan rating buruk dari pelanggan dan pelanggan merasa pelayanan yang diberikan Aston Batam Hotel *and Residence* baik. Sebuah perusahaan tidak bisa menghilangkan komplek namun bisa menyelesaikan komplek tersebut secara baik dan tepat sasaran.

5.2. Saran

Saran tercipta berdasar pada hasil dan pembahasan yang penulis dapatkan di lapangan. Adapun saran dari peneliti yakni sebagai berikut :

- A. Public Relations Aston Batam Hotel *and Residence* disarankan agar dapat mengikuti formula yang telah dibuat oleh peneliti yakni melakukan Rise atas setiap peristiwa yang terjadi di perusahaannya terutama terjadi komple guna memaksimalkan strategi dalam mencapai tujuan yakni peningkatan *brand image*.
- B. Sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti bahwa praktisi *Public Relations* sebuah perusahaan di sarankan untuk menggunakan *model two-way symmetric* sebab model ini dianggap yang paling ideal sehingga Aston Batam Hotel *and Residence* seharusnya dapat menggunakan model tersebut untuk lebih dapat memusatkan hubungan perusahaan kepada pelanggan serta focus untuk menumbuhkan apa keinginan pelanggan sehingga meminimalisir adanya komplek.