

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH PENGINAP
DI HOTEL BEST SKIP PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana S1 dalam Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi**

OLEH :

**Yustika Utari
NIM. 1537010045**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH
PALEMBANG
1440 H / 2019 M**

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING
UJIAN MUNAQOSAH

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa Skripsi sdr. Yustika Utari, NIM. 1537010045 yang berjudul **“Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Penginap di Hotel Best Skip Palembang”** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.

Palembang, 15 Agustus 2019

Pembimbing I



Drs. H. Hambali, M.Si
NIP.195609041981031001

Pembimbing II



Gita Astrid, S.H.I., M.Si
NIDN. 2025128703

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Yustika Utari
NIM : 1537010045
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Penginap di Hotel Best Skip Palembang.

Telah dimunafasyahkan dalam sidang terbuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 15 Agustus 2019
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.

Den telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata I (SI) pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

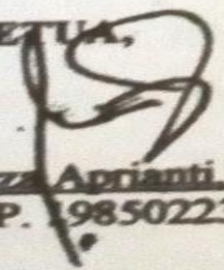
Palembang, 15 Agustus 2019

DEKAN,


Prof. Dr. Izomiddin, M.A.
NIP. 196206201988031001

TIM PENGUJI

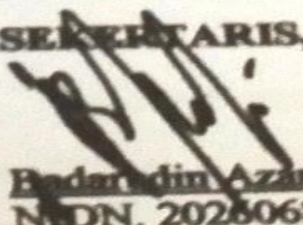
KETUA,


Reza Aprianti, MA.
NIP. 19850223201112004

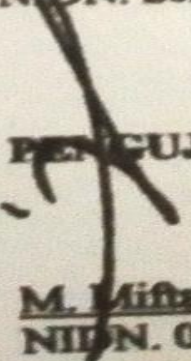
PENGUJI I,


M. Kus Budianto, M.Si.
NIP. 197612072007011010

SEKRETARIS,


Badarudin Azarkasyi, MM.
NIDN. 2026068402

PENGUJI II,


M. Mifta Farid, M.I.Kom.
NIDN. 0202108402

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yustika Utari
Tempat & Tanggal Lahir : Air Itam, 14 April 1998
NIM : 1537010045
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi :Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Penginap di Hotel Best Skip Palembang.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, pembahasan, dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 15 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan



Yustika Utari

NIM. 1537010045

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jika anda tidak siap menerima kritikan, maka anda belum siap untuk dipuji”

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan kepada :

1. Ayahanda tercinta, Abdullah (Alm).
2. Ibunda tercinta, Rusnani (Almh).
3. Kakak tercinta, Yalyus dan Yules.
4. Kakak Ipar tercinta, Lina Anggraini dan Mei Sari.
5. Keponakan saya, Muhammad Prima dan Nadia Ekarini.
6. Semua teman-teman kelas Ilmu Komunikasi A dan B angkatan 2015.
7. Semua pihak yang telah membantu proses kuliah serta penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

ABSTRAK

Komunikasi pemasaran merupakan gabungan dari semua unsur *Marketing Mix*, yang memfasilitasi terjadinya pertukaran barang dan jasa untuk disebarluaskan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Best Skip dalam meningkatkan jumlah penginapnya. Hotel Best Skip merupakan Hotel bintang 2 yang terletak dipusat kota Palembang. Hotel Best Skip memiliki fasilitas yang cukup lengkap dengan daya tarik yang murah dan terjangkau bagi semua kalangan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah *General Manager*, *Team Marketing*, pengunjung Hotel, serta staff dan karyawan Hotel. Sedangkan sumber data sekundernya yaitu berupa dokumen, struktur organisasi, serta buku yang berkaitan dengan penelitian. Hotel ini menerapkan beberapa model komunikasi seperti komunikasi langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung yang dilakukan oleh Hotel ini yaitu berupa *Sales Promotion*, *Personal Selling*, dan *Direct selling*. Sedangkan komunikasi tidak langsung yang dilakukan Hotel ini yaitu dengan menggunakan promosi melalui media sosial seperti *facebook*, *tweeter*, *instagram*, *internet*, *brosur*, dan lain sebagainya. Hotel Best Skip Palembang menerapkan strategi yang lebih fokus kepada kegiatan promosi, namun Hotel ini juga berusaha untuk memaksimalkan kualitas produk, fasilitas, harga dan pelayanannya guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kegiatan promosi pemasaran yang dilakukan oleh *Sales Marketing* di Hotel Best Skip yaitu melalui spanduk promosi maupun promosi internet, dikarenakan kegiatan promosi ini memakan biaya yang relatif murah namun dapat memiliki hasil yang maksimal. Kegiatan internal Hotel setiap hari mengadakan meeting harian untuk memantau bagaimana perkembangan dan kondisi Hotel. Proses srategi yang selanjutnya yaitu dengan melakukan analisis situasi oleh *Marketing* dan *Manager* Hotel seperti mengadakan riset dengan menganalisa laporan *Income Audit* atau pendapatan setiap harinya baik berupa keuangan maupun jumlah tamu yang menginap. Selain itu, pihak *Marketing* juga memantau *Feedback* atau respon pelanggan melalui komentar pelanggan pada website Hotel. Faktor yang mempengaruhi penginap di Hotel Best Skip yaitu karena Hotel ini memiliki harga yang murah dan fasilitas yang cukup lengkap.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, *Marketing*, Pengunjung, Hotel.

ABSTRACT

Marketing communication is a combination of all elements of the Marketing Mix, which facilitates the exchange of goods and services for distribution. This study aims to determine the marketing strategy carried out by the Best Skip Hotel in increasing the number of residents. Best Skip Hotel is a 2 star hotel located in the center of Palembang. Best Skip Hotel has complete facilities with cheap and affordable tariffs for all people. The method used in this research is to use descriptive qualitative methods, data collection techniques conducted by researchers through interviews, documentation, and observation. Primary data sources in this study are the General Manager, Marketing Team, Hotel visitors, and Hotel staff and employees. While the secondary data source is in the form of documents, organizational structure, and books related to research. The hotel implements several communication models such as direct and indirect communication. Direct communication conducted by this hotel is in the form of Sales Promotion, Personal Selling, and Direct selling. While the indirect communication made by this hotel is by using promotions through social media such as Facebook, Twitter, Instagram, the internet, brochures, and so on. The Best Skip Palembang hotel adopts a strategy that is more focused on promotional activities, but the Hotel also strives to maximize the quality of its products, facilities, prices and services in order to meet customer needs. Marketing promotion activities carried out by Sales Marketing at the Best Skip Hotel are through promotional banners and internet promotions, because these promotional activities cost relatively cheaply but can have maximum results. The internal activities of the Hotel every day hold daily meetings to monitor how the development and condition of the hotel. The next strategic process is by analyzing the situation by Marketing and Hotel Managers such as conducting research by analyzing Income Audit reports or daily income in the form of finances and the number of guests staying. In addition, the Marketing also monitors customer feedback or responses through customer comments on the Hotel website. Factors that influence the stay at the Best Skip Hotel is because this hotel has a cheap price and fairly complete facilities.

Keywords: Communication Strategy, Marketing, Visitors, Hotels.

DAFTAR ISI

COVER LUAR	
COVER DALAM	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Kerangka Teori	13
G. Metodologi Penelitian.....	25
a. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
b. Jenis dan Sumber Data	26
c. Metode Pengumpulan Data	26
d. Lokasi Penelitian	27
e. Teknis Analisis Data.....	28
f. Sistematika Penulisan Laporan Penelitian.....	28
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Deskripsi Wilayah Penelitian	30
B. Visi dan Misi Tempat Penelitian	33
C. Logo	33
D. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	33

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Strategi Komunikasi.....	43
B. Strategi Komunikasi Pemasaran.....	56
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.1. Klasifikasi Tipe Kamar Hotel Best Skip Palembang	31
Tabel 2.2. Fasilitas Hotel Best Skip Palembang	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Hotel Best Skip Palembang.....	30
Gambar 2.2. Logo Hotel Best Skip Palembang	33
Gambar 3.1. Website Hotel Best Skip Palembang.....	49
Gambar 3.2. Instagram Hotel Best Skip Palembang.....	50
Gambar 3.3. Facebook Hotel Best Skip Palembang	51
Gambar 3.4. Brosur Wedding Celebration.....	52
Gambar 3.5. Brosur Kids Birthday Package	53
Gambar 3.6. Karyawan Hotel Best Skip Palembang	60
Gambar 3.7. Harga Penjualan	62

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1. Kerangka Berpikir.....	25
Bagan 2.1. Struktur Organisasi Hotel Best Skip Palembang	34
Bagan 3.1. Jumlah Tamu Menginap	72

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat kesempatan, serta rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Hotel Best Skip Palembang”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

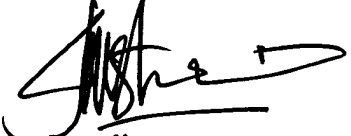
Skripsi ini disusun sebagai tugas mahasiswa untuk menambah ilmu pengetahuan dan menjadi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata I (SI) pada Jurusan Ilmu Komunikasi. Skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk, serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, kepada :

1. Prof. Drs. H. M. Sirozi, MA., Ph.D sebagai Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Prof. Dr. Izomidin, MA sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
3. Dr. Yenrizal, M.Si sebagai Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ainur Ropik, S.Sos., M.Si sebagai Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
5. Dr. Kun Budianto, M.Si sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
6. Reza Aprianti, MA sebagai Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
7. Gita Astrid, S.H.I., M.Si sebagai Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.
8. Drs. H. Hambali, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I.
9. Gita Astrid, S.H.I., M.Si sebagai Dosen Pembimbing II.

10. Seluruh Staff dan Karyawan Administrasi FISIP UIN Raden Fatah Palembang.
11. *General Manager, Team Marketing*, serta seluruh Staff dan Karyawan Hotel Best Skip Palembang.
12. Semua pihak yang turut terlibat dalam membantu penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan terdapat hal-hal yang harus diperbaiki. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak dalam penyusunan skripsi ini. Namun, saya berharap skripsi ini dapat dijadikan referensi serta memberikan manfaat bagi seluruh mahasiswa.

Palembang, 15 Agustus 2019



Penulis

