

**STRATEGI BAURAN PEMASARAN
PADA HOTEL ROYAL ASIA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

Oleh:

**Faidah Fajrin
NPM: 061430600465**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2017**

**STRATEGI BAURAN PEMASARAN
PADA HOTEL ROYAL ASIA PALEMBANG**



Oleh:

Faidah Fajrin
NPM: 061430600492

Menyetujui,

Palembang,2017

Pembimbing I

Rini, S.E., M.AB.
NIP 196012281990032002

Pembimbing II,

Dr. Paisal, S.E., M.Si.
NIP 197109042005011001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Faidah Fajrin
NIM : 061430600465
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : STRATEGI BAURAN PEMASARAN PADA
HOTEL ROYAL ASIA PALEMBANG

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

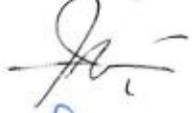
Jurusan Administrasi Bisnis

Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 4 Agustus 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Heri Setiawan, S.E., M.AB.		4 Agustus 2017
2	Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.		4 Agustus 2017
3	Elisa, S.E., M.Si.		4 Agustus 2017
4	Titi Andriani, S.E., M.Si.		4 Agustus 2017.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faidah Fajrin
NIM : 061430600465
Jurusan/Program Studi : Administrasi / DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : STRATEGI BAURAN PEMASARAN PADA
HOTEL ROYAL ASIA PALEMBANG

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini saya buat dengan judul diatas tersebut berserta isinya merupakan penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir Milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir berserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2017

Yang membuat pernyataan,



Faidah Fajrin
NPM 061430600465

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”It’s better to look back on life and say: “I can’t believe I did that” than to look back and say: “I wish I did that” (Unknown).

Kupersembahkan kepada:

- Untuk kedua orang tua yang tercinta dan keluarga tersayang.
- Dosen dan Almamater.
- Hotel Royal Asia Palembang
- Teman dan sahabat seperjuangan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT zat maha sempurna yang maha pengasih lagi maha penyayang. Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT, karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul: “STRATEGI BAURAN PEMASARAN PADA HOTEL ROYAL ASIA PALEMBANG”, tepat pada waktunya.

Penulis menemukan bahwa strategi bauran pemasaran sudah diterapkan dengan cukup baik oleh Hotel Royal Asia Palembang. Namun ada beberapa bauran pemasaran yang masih belum sepenuhnya diterapkan dengan baik oleh Hotel Royal Asia Palembang.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, namun laporan ini selesai dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga laporan ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak. Semoga budi baik dan bantuannya yang telah penulis terima mendapat balasan dari Allah SWT. Dan senantiasa melimpahkan taufik dan hidayah-Nya pada kita semua, Aamiin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir (LA) ini.

Pada Kesempatan ini pula, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ing Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., Hum., Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Rini, S.E., M.AB., selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah banyak membantu dalam penulisan laporan ini.
5. Bapak Dr. Paisal, S.E. M.Si., selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah banyak membantu dalam penulisan laporan ini.
6. Ibu Yuliana, selaku HRD Hotel Royal Asia Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan pengambilan data di Hotel Royal Asia Palembang.
7. Ibu Ana Mariana, selaku *Supervisor Front Office* Hotel Royal Asia Palembang yang telah banyak membantu penulis dalam proses pengambilan data dan wawancara.
8. Bapak Adim Azim, selaku *Front Desk Office* Hotel Royal Asia Palembang yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data.
9. Semua Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dalam membekali ilmu semasa Perkuliahan.
10. Seluruh Staff dan karyawan Hotel Royal Asia Palembang
11. Kedua Orang Tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta doa dan nasihat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini dengan baik..

12. Teman-teman seperjuangan Kelas 6 NB (2014) yang telah membantu dengan memberikan semangat dalam pelaksanaan Kerja Praktek dan Pembuatan Laporan.
13. Dan semua pihak yang terlibat membantu penulis dalam menyelesaikan laporan kerja praktek ini.

Akhir kata penulis mengucapkan, semoga semua bantuan yang diberikan secara moril dan material serta jerih payah yang telah diberikan dapat berguna dan memberi manfaat kepada penulis serta menjadi bantuan yang berkah dan akan mendapatkan pahala dan balasan dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah Strategi Bauran Pemasaran Hotel Royal Asia Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi bauran pemasaran Hotel Royal Asia Palembang dan untuk mengetahui bauran pemasaran yang menjadi penyebab turunnya jumlah pengunjung Hotel Royal Asia Palembang. Data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif. Berdasarkan penelitian, penulis menemukan bahwa strategi bauran pemasaran sudah diterapkan dengan cukup baik oleh Hotel Royal Asia Palembang karena memiliki rata-rata nilai indeks skor yang tergolong kedalam kategori kuat. Penulis juga menemukan bahwa ada beberapa bauran pemasaran yang masih belum sepenuhnya diterapkan dengan baik oleh Hotel Royal Asia Palembang karena memiliki rata-rata nilai indeks skor yang tergolong kedalam kategori cukup. Penulis menyarankan agar Hotel Royal Asia Palembang dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas dari bauran pemasaran, lalu penulis berharap pihak Hotel Royal Asia dapat memperhatikan dan memperbaiki beberapa variabel yang belum dinilai baik terkait dengan bauran pemasaran yang telah diterapkan.

Kata Kunci: Bauran Pemasaran

ABSTRACT

The title of this final report is The Marketing Mix Strategy of Royal Asia Hotel Palembang. The purpose of the study was to know about the marketing mix strategy of Royal Asia Hotel Palembang and to know about the marketing mix that cause the decline of the number of visitors of Royal Asia Hotel Palembang. The data were collected through interview and quetioner. The methods were used though qualitative and quantitative. Based on the findings, the writer have found that the marketing mix strategy has been applied quite well by Royal Asia Hotel because the average of the score indeks are classified into the strong category. And based on the findings, the writer concludes that some of marketing mix are not yet fully implemented well by Royal Asia Hotel because the average of the score indeks are classified into the enough category. The writter suggested if Royal Asia Hotel could maintain and improve the quality of marketing mix and then the writter suggested if Royal Asia Hotel could notice and fix some variables that have not been assessed either in terms of the marketing mix that has been applied.

Keywords: Marketing Mix

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sample	6
1.5.5 Skala Pengukuran Data	8
1.5.6 Analisa Data	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran.....	11
2.2 Bauran Pemasaran	11
2.2.1 Produk (<i>Product</i>).....	13
2.2.2 Harga (<i>Price</i>)	14
2.2.3 Distribusi (<i>Place</i>)	16
2.2.4 Promosi (<i>Promotion</i>).....	19

Halaman

2.2.5 Sarana Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	20
2.2.6 Orang (<i>People</i>)	22
2.2.7 Proses (<i>Process</i>)	23

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan Hotel Royal Asia Palembang.....	24
3.2 Visi dan Misi Hotel Royal Asia Palembang	24
3.3 Struktur Organisasi Hotel Royal Asia Palembang	25
3.4 Tugas dan Wewenang Karyawan Hotel Royal Asia Palembang	27
3.5 Aktivitas Perusahaan	37
3.6 Profil Responden	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Strategi Bauran Pemasaran Hotel Royal Asia Palembang.....	39
4.2 Bauran Pemasaran yang Menjadi Penyebab Turunnya Jumlah Pengunjung Hotel Royal Asia Palembang	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Harga Kamar Hotel Bintang 3	3
Tabel 1.2 Bobot Nilai Skala Likert	8
Tabel 3.1 Realisasi Jumlah Pengunjung Hotel Royal Asia Palembang.....	37
Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.1 Penilaian Responden Mengenai Bauran Produk.....	39
Tabel 4.2 Penilaian Responden Mengenai Bauran Harga.....	40
Tabel 4.3 Penilaian Responden Mengenai Bauran Distribusi.....	41
Tabel 4.4 Penilaian Responden Mengenai Bauran Promosi	43
Tabel 4.5 Penilaian Responden Mengenai Bauran Bukti Fisik.....	44
Tabel 4.6 Penilaian Responden Mengenai Bauran Orang	46
Tabel 4.7 Penilaian Responden Mengenai Bauran Proses	48
Tabel 4.8 Realisasi Jumlah Pengunjung Hotel Royal Asia Palembang.....	50

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Royal Asia Palembang	26
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Permohonan Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Balasan Pengambilan Data dari Hotel Royal Asia Palembang
Lampiran 3	Lembar Kesepakatan Bimbingan
Lampiran 4	Lembar Konsultasi Laporan Akhir
Lampiran 5	Lembar Kunjungan
Lampiran 6	Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
Lampiran 7	Lembar Revisi Laporan Akhir
Lampiran 8	Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
Lampiran 9	Lembar Wawancara
Lampiran 10	Lembar Kuesioner
Lampiran 11	Lembar Hasil Uji Validitas Kuesioner