

**STRATEGI PROMOSI BISNIS JASA PADA HOTEL AZZA
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Nama : Yogi Setiawan

NPM : 0613 4061 1795

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2017

**STRATEGI PROMOSI BISNIS JASA PADA HOTEL AZZA
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Nama: Yogi Setiawan

NPM: 0613 4061 1795

Menyetujui ,

Pembimbing I,

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M
NIP. 196106051989032002**

**Palembang, 2017
Pembimbing II,**

**Heri Setiawan, S.E., M. A.B
NIP. 197602222002121001**

Mengetahui

Ketua Jurusan

**Jalaludin Sayuti, S.E., MHumRes.M
NIP. 196008061989101001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Heri Setiawan, S.E., M. A.B
NIP. 197602222002121001**


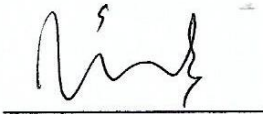

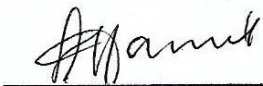
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Yogi Setiawan
NPM : 0613 4061 1795
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Strategi Promosi Bisnis Jasa Pada Hotel Azza
Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 04 Agustus 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. M Syahirman Yusi, S.E., M.S</u> Ketua		<u>04-Agustus-2017</u>
2.	<u>Nirwan Rasyid, S.E., M.M</u> Anggota		<u>04-Agustus 2017</u>
3.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota		<u>04-Agustus-2017</u>
4.	<u>Abd Hamid, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>04-Agustus-2017</u>

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website: www.polisriwijaya.ac.id e-mail: info@polsri.ac.id	 
	FORM PERNYATAAN MAHASISWA	

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yogi Setiawan

NPM : 0613 4061 1795

Jurusan : Adiministrasi Bisnis

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Strategi Promosi Bisnis Jasa Pada Hotel Azza Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2017 .

Penulis



Yogi Setiawan

0613 4061 1795

MOTTO

**“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan.
Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan sesuatu).
Dan berharaplah kepada Tuhanmu.”**

Dipersembahkan kepada :

- 1. Kedua Orang tua tercinta penulis**
- 2. Kakak dan adik- adik penulis**
- 3. Keluarga Besar Penulis**
- 4. Keluarga Besar 8BPB dan 8BPA**
- 5. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Strategi Promosi Bisnis Jasa Pada Hotel Azza Palembang.

Adapun tujuan daripenulisan skripsi yaknisebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. Skripsi ini merupakan hasil penelitian lapangan yang dituangkan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari 5 (lima) Bab.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan baik secara moral maupun materi sehingga dalam penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Penulis senantiasa menerima dengan senang hati untuk setiap kritik dan saran yang dapat menjadi pengetahuan dan perbaikan dalam penulisan selanjutnya.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MHumRes. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto S.E., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed. Mselaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Ibu Dales S.H., selaku HRD Hotel Azza Palembang
8. Kedua Orang Tua tercinta yang senantiasa menjadi motivator serta kekuatan bagi penulis untuk tidak pernah menyerah.
9. Keluarga Besar tercinta, yang telah memberikan motivasi serta bantuan baik moral maupun materi kepada penulis.
10. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si. yang telah menjadi inspirator dan motivator bagi penulis.
11. Teman-teman se-angkatan UPW 2013 khususnya kelas 8BPB Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang selalu bersama dalam suka maupun duka, selalu memberikan masukan dan motivasi serta dorongan semangat yang sangat membantu penulis.

12. Mitha Febrianti yang selalu menjadi motivar dalam penyelesaian skripsi penulis.
13. Semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan dalam penyelesaian Skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna baik bagi penulis maupun bagi para pembaca. Penulis juga memohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan laporan ini. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin ya Robbal Alamin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi promosi bisnis jasa pada Hotel Azza yang berlokasi di Kota Palembang. Strategi promosi ini menggunakan analisis SWOT dan didukung dengan teori promosi yaitu personal selling, periklanan, penjualan perseorangan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, informasi dari mulut ke mulut, pemasaran langsung dan publikasi pemasaran untuk menemukan faktor internal dan eksternal dalam strategi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam strategi promosi tersebut. Strategi tersebut terdiri dari S-O : Lokasi Hotel Azza yang strategis dipusat perbelanjaan dan pusat kota sehingga menarik minat pengunjung buat menginap. Strategi W-O: Melakukan evaluasi terhadap kegiatan promosi yang telah dilakukan dan meningkatkan frekuensi kegiatan promosi secara berkesinambungan untuk pasar MICE dan keluarga melalui pemanfaatan media social. Strategi S-TMeningkatkan *brand image* atau citra hotel dengan memperbaiki mutu pelayanan dan fasilitas yang berpedoman pada standar internasional dalam bidang perhotelan bintang tiga serta mempertahankan tingkat harga yang kompetitif. Strategi W-TMeningkatkan fasilitas hotel seperti kamar, *ballroom* dan memperluas fasilitas parkir sesuai dengan standar terkini hotel sehingga dapat meningkatkan penjualan kamar dan produktivitas hotel.

Kata Kunci : Strategi Promosi, Bisnis Jasa, Hotel Azza Palembang

ABSTRACT

This study aims to determine the strategy of business promotion services at Hotel Azza located in the city of Palembang. This promotional strategy uses SWOT analysis and is supported by promotional theories of personal selling, advertising, individual sales, sales promotion, public relations, word of mouth information, direct marketing and marketing publications to find internal and external factors in the strategy. The results show that there are strengths, weaknesses, opportunities and threats in the promotion strategy. The strategy consists of S-O: The location of Hotel Azza is strategically located in the shopping and downtown area which attracts visitors to stay. W-O Strategy: Evaluate promotional activities that have been done and increase the frequency of continuous promotional activities for the MICE market and family through the utilization of social media. S-T Strategy Improve the brand image or image of the hotel by improving the quality of services and facilities that are guided by international standards in the field of three-star hotels and maintaining a competitive price level. W-T Strategy Improving hotel facilities such as rooms, ballrooms and expanding parking facilities in accordance with the latest hotel standards so as to increase room sales and hotel productivity.

Keywords: Promotion Strategy, Business Services, Hotel Azza Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR MENYETUJUI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang Masalah	1
1.2Rumusan Masalah	6
1.3Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Promosi	8
2.2 Bauran Promosi	8
2.3 Periklanan	8
2.4 Promotional Mix	9
2.5 Strategi Promosi	13
2.6 Jasa	14
2.7 Karakteristik Jasa	15
2.8 Klasifikasi Jasa	16
2.9 Penelitian Terdahulu	16
2.10 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian	20
3.3 Jenis dan Sumber Data	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5 Teknik Analisis Data	23
3.5.1 Uji Validitas	23
3.5.2 Analisis SWOT	24
3.5.2.1 Matriks IFAS (<i>Internal Factors Analysis Summary</i>)	25

3.5.2.2 Matriks EFAS (<i>Eksternal Factors Analysis Summary</i>).....	26
---	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hotel Azza.....	29
4.1.1 Sejarah Hotel Azza	29
4.1.2 Visi Hotel Azza.....	29
4.1.3 Misi Hotel Azza	30
4.1.4 Struktur Organisasi Hotel Azza.....	30
4.1.5 Fasilitas Hotel Azza	32
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2.1 Analisis Lingkungan Internal.....	35
4.2.2 Promosi	37
4.2.3 Analisis Lingkungan Eksternal	37
4.2.3.1 Lingkungan Makro	37
4.2.3.2 Lingkungan Makro.....	38
4.3 Hasil Pembahasan	38
4.3.1 Kekuatan	38
4.3.2 Kelemahan.....	38
4.3.3 Peluang.....	39
4.3.4 Ancaman	39
4.4 Perumusan Strategi Promosi	39
4.4.1 Tahap Masukan.....	39
4.5 Perumusan Strategi Promosi	39
4.6.1 Tahapan Masukan	39
4.6 Analisis Matriks SWOT.....	43

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA.....	53
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel1.1	Jumlah Wisatawan yang datang ke Kota Palembang	2
Tabel1.2	Tingkat Hunian Hotel Azza Kota Palembang.....	4
Tabel 2.9	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Kuesioner Berdasarkan Skala Likert	22
Tabel 3.2	Uji Validitas	24
Tabel 3.3	Matrik IFAS	26
Tabel 3.4	Matrik EFAS	27
Tabel 3.5	Matrik SWOT.....	28
Tabel4.1	Ruang Meeting.....	32
Tabel4.2	Fasilitas Meeting.....	33
Tabel4.3	Paket Meeting	33
Tabel4.4	HasilMatrik IFAS.....	40
Tabel4.5	HasilMatrik EFAS.....	41
Tabel4.6	HasilMatrik SWOT	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar2.10 Kerangka Pemikiran Penelitian	19
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Azza Palembang.....	31