

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Wawancara

#### PEDOMAN WAWANCARA

##### Peran Komunikasi Pemasaran Divisi Sales Marketing Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer

1. Bagaimana peran komunikasi pemasaran Divisi Sales Marketing Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer?
2. Strategi atau komponen apa yang digunakan dalam menerapkan strategi komunikasi pemasaran di Hotel Marbella Convention & Spa, Anyer?
3. Adakah penerapan pada bauran komunikasi pemasaran yang menjadi prioritas saat ini?
4. Apa hambatan terbesar yang dihadapi divisi sales marketing dalam menjalankan komunikasi pemasaran?
5. Bagaimana divisi sales marketing mengukur keberhasilan kampanye pemasaran yang dilakukan?

## **Lampiran 2. Pedoman Observasi**

### **PEDOMAN OBSERVASI**

#### **Peran Komunikasi Pemasaran Divisi Sales Marketing Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer**

1. Kegiatan Sales Call dengan memberikan potongan harga dan layan menginap spesial package 150.000 / orang kepada instansi Pendidikan, dengan tambahan kapasitas ruangan untuk menginap.
2. Kegiatan Hubungan Masyarakat Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer dengan membagikan brosur.
3. Kegiatan Pemasaran Langsung Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer
4. Kegiatan Promosi Penjualan menawarkan promosi dan paket spesial dengan potongan harga kamar dan paket spesial.

### **Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi Data Sekunder**

#### PEDOMAN DOKUMENTASI

#### Peran Komunikasi Pemasaran Divisi Sales Marketing Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer

##### Dokumen Arsip

1. Data Persaingan Bisnis Industri Hotel di Indonesia
2. Data Perusahaan
  - a. Sejarah
  - b. Profil Perusahaan
  - c. Struktur Perusahaan
  - d. Bidang Usaha
3. Data Promosi
  - a. Periklanan
  - b. Promosi Penjualan
  - c. Penjualan Personal
  - d. Hubungan Masyarakat
  - e. Pemasaran Langsung
4. Data Penjualan

## Lampiran 4. Transkrip Wawancara Komunikasi Pemasaran

### Peran Komunikasi Pemasaran Divisi Sales Marketing Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer

Identitas Informan :

- Nama Informan : Maya H. Imanda
- Usia : 38 Tahun
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Jabatan : Senior Sales Manager
- Lama Bekerja : 12 Tahun

Tanggal Wawancara : 21 Februari 2024

1. Bagaimana peran komunikasi pemasaran Divisi Sales Marketing Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer?

“Peran komunikasi pemasaran divisi sales marketing Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer menjadi sangat penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan dengan pelanggan, meningkatkan visibilitas hotel, dan mendorong penjualan.”

2. Strategi atau komponen apa yang digunakan dalam menerapkan strategi komunikasi pemasaran di Hotel Marbella Convention & Spa, Anyer?

“Dalam menerapkan strategi komunikasi pemasaran di Hotel Marbella Convention & Spa, Anyer, divisi sales marketing menggunakan berbagai strategi dan komponen mulai dari Periklanan (*advertising*), Penjualan Pribadi (*personal selling*), Sales Promosi (*Sales Promotion*), Hubungan Masyarakat (*Public Relation*), dan Penjualan Langsung (*direct marketing*)

3. Adakah penerapan bauran komunikasi pemasaran yang menjadi prioritas saat ini?

“Ya, ada beberapa elemen bauran komunikasi pemasaran yang menjadi prioritas bagi divisi sales marketing di Hotel Marbella Convention & Spa, Anyer. Dalam hal ini kegiatan sales call menjadi hal utama kami dalam melakukan penjualan, selebihnya berupa konten-konten media sosial seperti Instagram untuk menunjukkan eksistensi kami dalam perhotelan di Kawasan Anyer”

4. Apa hambatan terbesar yang dihadapi divisi sales marketing dalam menjalankan komunikasi pemasaran?

“Hambatan terbesar yang dihadapi divisi sales marketing Hotel Marbella Convention & Spa, Anyer dalam menjalankan komunikasi pemasaran adalah pada kurangnya anggaran biaya, keterbatasan SDM, kompleksnya preferensi konsumen, rumor yang beredar sehingga mempengaruhi reputasi Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer, dan minimnya basis data pelanggan yang akurat dan terperinci”

5. Bagaimana divisi sales marketing mengukur keberhasilan kampanye pemasaran yang dilakukan?

“Mengukur peningkatan dalam penjualan kamar, paket acara, atau layanan lainnya sebagai hasil dari kampanye pemasaran.

## Lampiran 5. Catatan Observasi

### CATATAN LAPANGAN

Tanggal : 26 Februari 2024

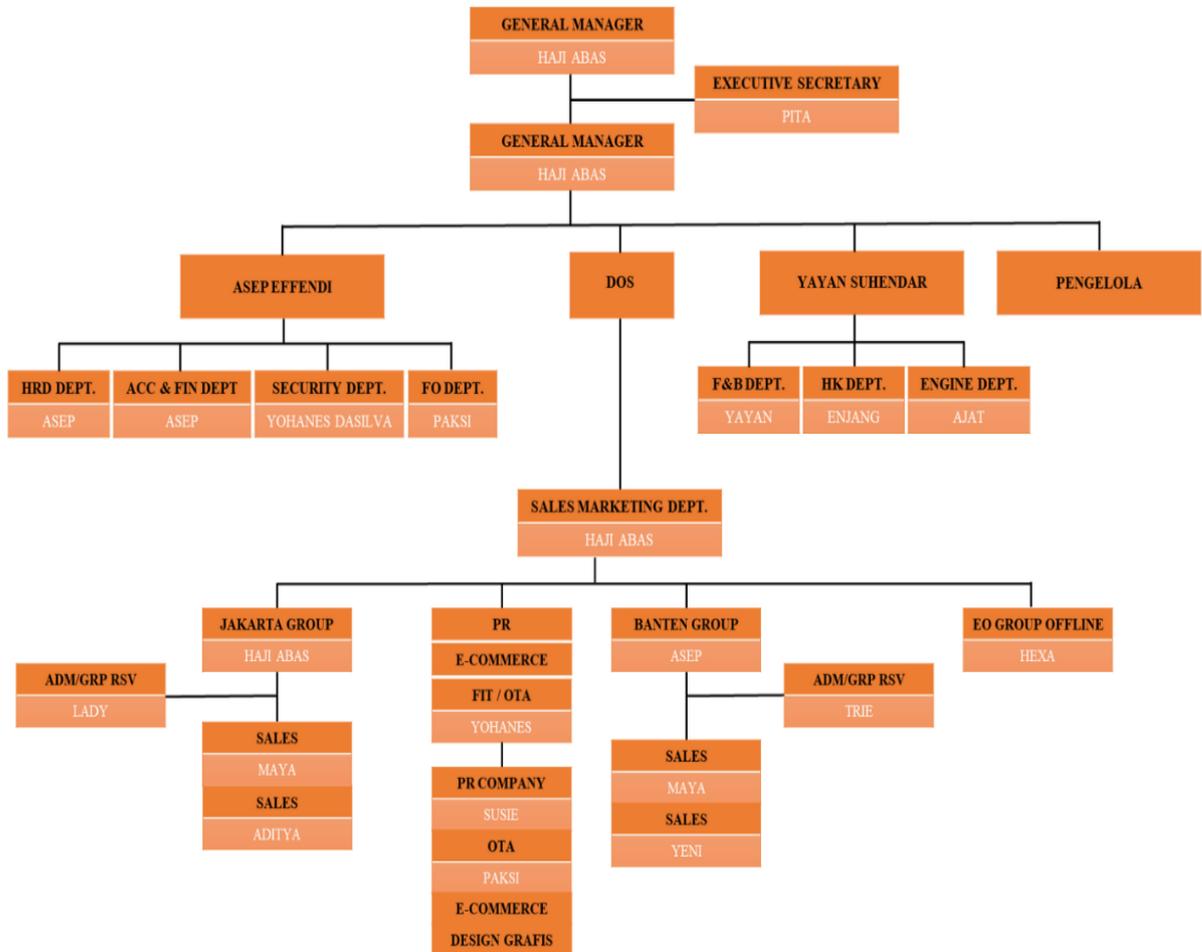
Waktu : 09.00 – 17.30 WIB

Tempat : Anyer – Balaraja

Kegiatan : Kegiatan sales call, dengan memberikan potongan harga special package 150.000 / orang kepada instansi Pendidikan, dengan tambahan kapasitas ruangan untuk menginap. Lalu pemberian souvenir berupa kalender dan brosur kepada pihak / pelanggan yang dituju.

Kegiatan sales call yang dilakukan oleh divisi sales marketing Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer merupakan salah satu strategi pemasaran yang dirancang untuk meningkatkan hubungan bisnis dengan perusahaan besar dan meningkatkan pemesanan fasilitas hotel untuk acara-acara korporat. Sales call ini dilaksanakan dengan pendekatan yang terstruktur dan mencerminkan komitmen hotel untuk menawarkan solusi yang relevan dan bernilai bagi calon klien.

## Lampiran 6. Struktur Organisasi



**Gambar 8.** Sturktur Organisasi

*Sumber : Diolah Oleh Penulis*

## Lampiran 7. Foto Dokumentasi Observasi

### 1. Kegiatan Showing Room



**Gambar 9.** Kegiatan Showing Room Marbella Hotel Convention & Spa, Anyer

*Sumber : Dokumentasi Pribadi*

## 2. Kegiatan Sales Call



**Gambar 10.** Kegiatan Sales Call

*Sumber : Dokumentasi Pribadi*

## 3. Kegiatan Membuat Poster Cetak



**Gambar 11.** Kegiatan Membuat Poster Cetak

*Sumber : Dokumentasi Pribadi*

4. Kegiatan Menginput Weekly Uptodate dan *Tellemarketing*



**Gambar 12.** Kegiatan Input *Weekly Uptodate* dan *Tellemarketing*

*Sumber : Dokumentasi Pribadi*

## Lampiran 8. Kartu Bimbingan Magang

6/12/24, 8:00 PM

Cetak Daftar Bimbingan Tugas Akhir

FORM TA-02

### FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : REGGI PATRIA  
 NIM : 5502210015  
 Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN (D3) - D3 Reguler  
 Semester : Genap Tahun Akademik 2023/2024  
 Pembimbing 1 : MOH. JOHAN W, S.Pd., M.Sc

Judul Tugas Akhir:  
 PERAN KOMUNIKASI PEMASARAN DIVISI SALES MARKETING MARBELLA HOTEL CONVENTION & SPA, ANYER.

No	Tanggal	Topik Pembahasan	Paraf Pembimbing
	22 Mei 2024	- Pengajuan Judul Tugas Akhir - Bimbingan BAB 1-3	
	05 Juni 2024	- Revisi BAB 1-3 - Bimbingan BAB 4-5	
	13 Juni 2024	- Acc BAB 1-3 - Revisi BAB 4-5	
	20 Juni 2024	- Acc BAB 4-5	
	20 Juni 2024	ACC Sidang	

Serang, 12 Juni 2024  
 Mahasiswa,

REGGI PATRIA  
 NIM. 5502210015

Mengetahui,  
 Pembimbing Akademik,

WIDYA NUR BHAKTI P, S.M.B., MM  
 NIP.

## FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : REGGI PATRIA  
 NIM : 5502210015  
 Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN (D3) - D3 Regular  
 Semester : Genap Tahun Akademik 2023/2024  
 Pembimbing 2 : Lina Affatusholihah, S.E.I., S.Pd., M.Sc.

Judul Tugas Akhir:  
 PERAN KOMUNIKASI PEMASARAN DIVISI SALES MARKETING MARBELLA HOTEL CONVENTION & SPA, ANYER.

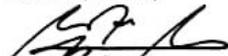
No	Tanggal	Topik Pembahasan	Paraf Pembimbing
	03 Juni 2024	- Revisi BAB 1-3 - Bimbingan BAB 4-5	
	06 Juni 2024	- Acc BAB 1-3 - Revisi BAB 4-5	
	07 Juni 2024	- Revisi BAB 4-5	
	26 Juni 2024	- Revisi Pembahasan Tugas Akhir	
	28 Juni 2024	- Acc Persewaan Sidang TA.	

Serang, 12 Juni 2024  
 Mahasiswa,



REGGI PATRIA  
 NIM. 5502210015

Mengetahui,  
 Pembimbing Akademik,



WIDYA NUR BHAKTI P, S.N.B., MM  
 NIP.

## Lampiran 9. Biodata Penulis



Nama : Reggi Patria  
Nim : 5502210015  
Tempat/Tanggal Lahir : Pandeglang, 01 Mei 2001  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat Email : reggipatria@gmail.com  
Alamat : Kp. Sindang Resmi RT.001 / RW. 002 Desa Purwaraja  
Kec. Menes, Kab. Pandeglang, Banten 42262  
No Handphone : 0822-2800-015  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Angkatan : 2021

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD Negeri Purwaraja 2
2. SMP Negeri 1 Menes
3. SMA Negeri 4 Pandeglang
4. D3 Universitas Sultan Ageng Tirtayasa 2021 – Sekarang