

INTISARI

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk membahas profil Harris Hotel Tebet Jakarta dan strategi marketing yang digunakan oleh Hotel Harris Tebet Jakarta dan pesaing hotel lainnya didukung oleh data penghasilan penjualan kamar.

Metode yang digunakan untuk membahas tugas akhir adalah dengan melakukan observasi selama pelaksanaan praktek kerja lapangan yang berlangsung selama lima bulan di Hotel Harris Tebet Jakarta sebagai bagian dari tim Front Office dan juga dengan melakukan wawancara dengan sejumlah staff di dalam departemen yang sama yang bekerja di Hotel Harris Tebet Jakarta.

Secara singkat strategi yang diamati adalah *reservation handling, free pick up and drop off service, complimentary breakfast, discount on food and beverage, efficient complaint handling system, package discount* dan *loyalty points*.

Data dari pendapatan per hotel juga akan diperlihatkan guna memberikan bantuan dalam menganalisa dalam memperlihatkan strategi marketing yang dilakukan oleh Hotel Harris Tebet Jakarta dan hotel pesaing lainnya. Kesimpulan yang didapat adalah strategi marketing yang paling efektif untuk meningkatkan pendapatan hotel dari penjualan kamar yaitu dengan membangun dan meningkatkan hubungan terhadap pelanggan.

Kata kunci: Strategi Marketing, Strategi Marketing dalam Front Office Hotel, Harris Hotel Tebet Jakarta

ABSTRACT

The purpose of this graduating paper is to discuss the profile of Harris hotel Tebet Jakarta and the comparison of marketing strategy which used in Harris Hotel Tebet Jakarta and other competitors supported by the report of room revenue of each hotel.

The methods which were used to complete the graduating paper are by doing the observation during the five months of internship in Harris Hotel Tebet Jakarta in Front Office department and also interviews with relevant staff who also work in the same division in Harris Hotel Tebet Jakarta.

In general, the aspects that are looked at are reservation handling, free pick up and drop off service, complimentary breakfast, discount on food and beverage, efficient complaint handling system, package discount and loyalty points.

The result from the reservation revenue of the hotel is shown as a supporting detail in analysing the marketing strategies in Harris Hotel Tebet Jakarta and the hotel competitors. The conclusion from this graduating paper is to know the most effective marketing strategy to increase the hotel revenue which are building and increasing more the relationship with the costumers.

Kata kunci: Marketing Strategy, Marketing Strategies in Front Office, Harris Hotel Tebet Jakarta