

INTISARI

Seiring berkembangnya pariwisata dan tingginya minat wisatawan di Yogyakarta, pembangunan jasa akomodasi berupa hotel terus berkembang, hal ini menimbulkan daya saing tinggi di dunia perhotelan. Dalam strategi penjualan, sebuah hotel mengandalkan peran marketing communication yang bertugas memberikan informasi dengan tujuan untuk meningkatkan brand sebuah hotel. Sebagai seorang marketing communication, terdapat banyak kode etik dan skills yang harus dikuasai oleh seorang marketing communication. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk menggali tugas marketing communication dan mendeskripsikan strategi marketing communication dalam meningkatkan brand pada dunia perhotelan.

Metode penelitian yang digunakan pada penulisan tugas akhir ini adalah dengan studi lapangan, survey dan studi pustaka. Studi lapangan dilakukan dengan praktek kerja lapangan di Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. Didukung dengan survey yang dilakukan pada departement public relation pada hotel tersebut. Dan diperkuat dengan studi pustaka dari beberapa buku, jurnal dan referensi yang berkaitan dengan perhotelan dan public relation.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan marketing communication dalam meningkatkan brand Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta adalah dengan melakukan metode pengiklanan, penjualan, promosi, publisitas, dan public relation. Strategi marketing communication dalam membangun citra positif hotel dan meningkatkan brand hotel dengan menggunakan media massa online dan offline; melakukan penjualan dan penawaran khusus kepada pelanggan; mengadakan berbagai acara sesuai dengan kalender lokal; serta menjalin relasi dengan berbagai pihak. Peran marketing communication terlihat cukup signifikan dalam menerapkan strategi dan metode untuk meningkatkan brand Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. Hal ini cukup terlihat pada meningkatnya jumlah pengunjung hotel, jumlah pengikut social media hotel, tawaran kerjasama, dan tingginya permintaan tamu.

Kata kunci: Marketing communication, branding hotel, Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta

ABSTRACT

Tourism in Yogyakarta is growing rapidly; more and more tourist come to Yogyakarta. As a result, the development of hotels as providers of accommodation service is increasing, and creates high competition in the hospitality industry. In marketing strategies, a hotel relies on the role of marketing communication jobs in providing information to develop a hotel brand. As a marketing communication, there are several codes of ethics and skills that must be possessed by marketing communication. This research is aimed to explore the job description and the importance of the role of marketing communication in the hospitality industry.

The methods of collecting the data used in this research were by field study and library study. Field study was conducted at the Marketing Communication division of Sales & Marketing department, at Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. Collecting data was done by observing the performance of marketing communication and conducting interviews with the sales & marketing department. Library studies were conducted to support the research by reading several books of marketing communication and journals from the internet which discuss hotel and marketing.

The results of this study indicate that the role of marketing communication in developing the brand of Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta is by conducting methods of advertising, sales, promotion, publicity, and public relations. Marketing communication strategy in building a positive image of the hotel and develop the hotel brand is using online and offline mass media; give special offers to customers; hosting several events accordance with local calendars; and establish relationships with people outsides. The role of marketing communication seems to be significant in implementing strategies and methods to develop the brand of Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta. This is quite evident in the increasing number of hotel visitors, the number of hotel social media followers, cooperation offers, and the high demand of guests.

Keywords: Marketing communication, hotel branding, Pesonna Hotel Tugu Yogyakarta