



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan	6
D. Manfaat	6
E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Landasan Teori.....	9



G. Metode Penelitian	13
H. Sistematika Penulisan	14
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Singkat Novotel Yogyakarta.....	17
B. Profil Novotel Yogyakarta.....	17
C. Tipe Kamar Novotel Yogyakarta.....	20
D. Fasilitas Novotel Yogyakarta.....	22
E. Struktur Organisasi	31
F. Tugas dan Fungsi <i>Sales & Marketing</i> Novotel Yogyakarta	31
G. Tugas Masing-masing bagian <i>sales</i>	31
H. Kegiatan Rutin	32
BAB III STRATEGI BAGIAN SALES DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY NOVOTEL YOGYAKARTA	
A. Menentukan Sasaran Penjualan	36
B. Pembagian Account	42
C. Melakukan Kegiatan Promosi dan Menjalin Relasi.....	46
D. Evaluasi.....	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
DAFTAR WEBSITE	64
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>General Manager</i>	18
Gambar 2.2 Novotel Yogyakarta	19
Gambar 2.3 <i>Standard twin</i>	20
Gambar 2. 4 <i>Ballroom</i>	23
Gambar 2.5 Kedaton Restoran	25
Gambar 2.6 <i>Swimming pool</i>	28
Gambar 2.7 Struktur <i>sales marketing department</i>	30
Gambar 2. 8 Kegiatan Planet21	33
Gambar 2. 9 Peringatan <i>Women's day</i>	34
Gambar 3.10 <i>Sales blitz</i>	55
Gambar 3.11 <i>Coffe morning surprise</i>	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara.....	2
Tabel 1. 2 Data penjualan kamar hotel	4
Tabel 1. 3 Statistik <i>Occupancy</i> Novotel Yogyakarta.....	4
Table 2. 1 Daftar <i>meeting room</i>	22
Tabel 3. 1 Daftar harga sewa kendaraan	37
Tabel 3. 2 <i>Business leads</i> Januari	38
Tabel 3. 3 <i>Business leads</i> Februari	39
Tabel 3. 4 <i>Business leads</i> Maret	40
Tabel 3. 5 <i>Business leads</i> April.....	41



DAFTAR ISTILAH

- Occupancy* : tingkat hunian suatu hotel
- Booker* : bagian yang bertugas untuk pemesanan hotel
- Coffe break* : *snack*
- Front Office* : departemen yang berada di depan dari suatu perusahaan
- Revenue* : jumlah uang yang diterima sebagai pendapatan hotel
- Inbound* : travel agent dengan konsumen dari luar negeri
- Domestic* : travel agent dengan konsumen dari dalam negeri
- Productivity* : hasil kerja
- Database* : data tamu
- King* : satu tempat tidur besar dalam satu kamar
- Twin* : dua tempat tidur dalam satu kamar
- Longstay* : tamu yang menginap lebih dari dua minggu



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

STRATEGI SALES DALAM MENINGKATKAN OCCUPANCY NOVOTEL YOGYAKARTA
ANIES PRANAWATI , Widyarini Wirjono, S.E., M.M.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 4.1 Lokasi Novotel Yogyakarta.....	64
Lampiran 4.2 Tim <i>Sales & Marketing</i> Novotel Yogyakarta.....	64