



**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN JASA
PERHOTELAN BINTANG EMPAT DALAM
MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS 2012**

**(Studi Kasus pada *PT. Tauzia Hotel
Management* dalam Mengelola Harris Hotel
Tebet)**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

TESIS

Oleh

YOGI PRIMA MUDA

55208110019

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Yogi Prima Muda
2. NIM : 55208110019
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
6. Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa
Perhotelan Bintang Empat Dalam
Menghadapi Persaingan Bisnis 2012 (Studi
Kasus pada PT. Tauzia Hotel Management
dalam Mengelola Harris Hotel Tebet)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 08 Februari 2013

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Neni Yulianita, MS

Pembimbing II



Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Perhotelan Bintang Empat Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis 2012 (Studi Kasus pada PT. Tausia Hotel Management dalam Mengelola Harris Hotel Tebet)
2. Nama : Yogi Prima Muda
3. NIM : 55208110019
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
7. Tanggal : 08 Februari 2013

Jakarta, 18 Februari 2013

Mengetahui,

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

1. Ketua Sidang
Heri Budianto. S.Sos. M.Si
2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid. M.Si
3. Pembimbing I
Prof. Dr. Neni Yulianita. MS.
4. Pembimbing II
Dr. Ahmad Mulyana. M.Si


.....

.....

.....

.....



MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI



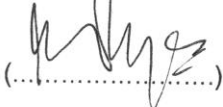
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Perhotelan Bintang Empat Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis 2012 (Studi Kasus pada PT. Tauzia Hotel Management dalam Mengelola Harris Hotel Tebet)
2. Nama : Yogi Prima Muda
3. NIM : 55208110019
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
7. Tanggal : 08 Februari 2013

Jakarta, 18 Februari 2013

Mengetahui,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang
Heri Budianto. S.Sos. M.Si 
2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid. M.Si 
3. Pembimbing I
Prof. Dr. Neni Yulianita. MS. 
4. Pembimbing II
Dr. Ahmad Mulyana. M.Si 



MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

1. Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Perhotelan Bintang Empat Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis 2012 (Studi Kasus pada PT. Tausia Hotel Management dalam Mengelola Harris Hotel Tebet)
2. Nama : Yogi Prima Muda
3. NIM : 55208110019
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
7. Tanggal : 08 Februari 2013

Jakarta, 18 Februari 2013
Disetujui dan diterima oleh,

Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

Dr. Farid Hamid. M.Si

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Neni Yulianita. MS

Dr. Ahmad Mulyana. M.Si

PERNYATAAN

1. Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Perhotelan Bintang Empat Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis 2012 (Studi Kasus pada PT. Tauzia Hotel Management dalam Mengelola Harris Hotel Tebet)
2. Nama : Yogi Prima Muda
3. NIM : 55208110019
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
7. Tanggal : 08 Februari 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan dibimbing oleh Komisi Duden Pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2013

METERAI
PEMBAI
PAKSI MEMANGGILAN
TEL
7EACEAN 00032722
6000 DJP
Yogi Prima Muda

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Perhotelan Bintang Empat Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis 2012 (Studi Kasus pada PT. Tauzia Hotel Management dalam Mengelola Harris Hotel Tebet).

Penulisan tesis ini adalah tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister ilmu komunikasi khususnya *corporate & marketing communication* di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan tesis ini penulis menyadari bahwa masih belum sempurna dalam penulisan maupun penelitiannya. Namun, penulis tetap berusaha semaksimal mungkin dengan bekal pengetahuan yang penulis peroleh dari bangku kuliah, pekerjaan dan juga hasil-hasil penelitian penulis. Oleh karena itu, apabila dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan dan masih jauh sempurna, maka penulis berusaha memperbaikinya agar dapat melakukan sesuatu dengan lebih baik pada kesempatan yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak atas bantuannya sehingga terselesaikannya penyusunan tesis ini. Penulis hendak menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Hj Neni Yulianita M.Si dan Dr. Ahmad Mulyana M.Si selaku pembimbing tesis saya dengan sabar memberikan arahan dan masukan kepada penulis di tengah kesibukannya.
2. Siti Habibah dan Eddy Suripno, kedua orang tua yang saya sayangi, yang selalu sabar, penuh kasih sayang dalam memberikan motivasi serta doanya sepanjang waktu untuk keberhasilan studi saya.

3. Puspa Rini, SE, M.Si, istri tercinta saya, yang tidak hentinya selalu memberikan doa, motivasi dan semangat dengan penuh kesabaran.
4. Princessa Pradischa Yovrin, anakku tercinta, yang menjadi motivasi saya dalam menyelesaikan studi ini.
5. Adik saya beserta suami, Bunga Aprisia Arika dan Agi Yulianto, yang selalu siap memberikan dukungan dan semangat.
6. Ibu dan bapak mertua serta kakak dan adik ipar beserta suami yang selalu memberikan dukungan.
7. Dr. Farid Hamid M.Si selaku ketua program studi ilmu komunikasi Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
8. Dr. Heri Budianto, S.Sos, M.Si selaku sekretaris program bidang ilmu komunikasi Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
9. Seluruh dosen, karyawan tata usaha dan rekan Civitas Akademika Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
10. Divisi Corporate Communication PT. Tauzia Hotel Management dan Harris Hotel Tebet yang membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi selama melakukan penelitian.
11. Divisi Corporate Sales & Marketing PT. Tauzia Hotel Management dan seluruh karyawan Harris Hotel Tebet
12. Sahabat-sahabat saya ketika menimba ilmu di Universitas Mercu Buana, khususnya angkatan 5 MKOM Pascasarjana Ilmu Komunikasi.
13. Semua pihak yang mungkin saya khilaf tidak menyebutkannya.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia dan rahmat-Nya atas segala bantuan serta dukungan yang telah diberikan. Akhir kata, saya berharap bahwa tesis ini dapat bermanfaat, khususnya bagi mereka yang memerlukan dan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya.

Jakarta, Februari 2013

trPenulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Akademis	10
1.4.2. Praktis	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Kajian Pustaka.....	11
2.1.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.1.2. Komunikasi Pemasaran.....	19
2.1.3. Komunikasi Pemasaran Terpadu.....	30
2.1.4. Strategi Pemasaran Jasa.....	32
2.1.5. Strategi Komunikasi Pemasaran.....	47
2.2. Kerangka Pemikiran.....	55

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1.	Objek Penelitian.....	57
3.2.	Paradigma Penelitian.....	58
3.3.	Metode Penelitian.....	58
3.4.	<i>Key informan</i>	62
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.5.1.	Data Primer.....	64
3.5.2.	Data Sekunder.....	65
3.6.	Teknik Analisis Data.....	66
3.7.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	67
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	68
4.1.1.	Profil PT.Tauzia Hotel Management.....	68
4.1.2.	Misi, Visi dan Moto PT.Tauzia Hotel Management...	70
4.1.3.	Pelayanan Fasilitas Hotel Harris Tebet.....	71
4.1.4.	Struktur Organisasi PT.Tauzia Hotel Management	72
4.1.5.	Uraian Tugas dalam Organisasi PT.Tauzia Hotel Management.....	73
4.2.	Hasil Penelitian.....	74
4.2.1.	Analisis Situasi Pasar PT Tauzia Hotel Management dan Harris Hotel Tebet	74
4.2.2.	Strategi Komunikasi Pemasaran PT.Tauzia Hotel Management.....	83
4.2.3.	Bentuk-Bentuk komunikasi Pemasaran PT.Tauzia Hotel Management.....	92
4.3.	Pembahasan.....	96
4.3.1.	Stratei Pemasaran Jasa Perhotelan PT.Tauzia Hotel Management.....	95
4.3.2.	Formulasi Strategi Komunikasi Pemasaran PT.Tauzia Hotel Management Pada Harris Hotel Tebet.....	101
4.3.3.	Implementasi Strategi Komunikasi Pemasaran PT.Tauzia Hotel Management.....	111

4.3.4. Evaluasi Strategi Komunikasi Pemasaran PT.Tauzia Hotel Management.....	117
--	-----

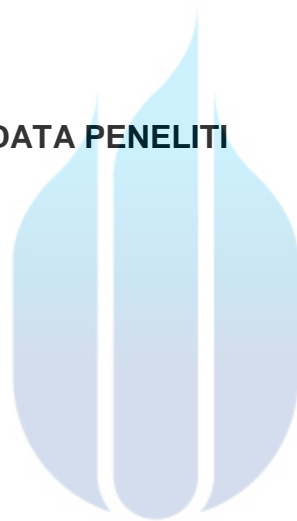
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	121
5.2. Saran.....	123
5.2.1. Saran Akademis.....	123
5.2.2. Saran Praktis.....	123

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP/BIODATA PENELITI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Jumlah Pengeluaran di Indonesia Tahun 2007-2011.....	2
1.2	Jumlah Wisman yang datang ke Jakarta melalui pintu masuk bandara Soekarno-Hatta Tahun 2007-2011.....	3
1.3	Data Jumlah Hotel di Jakarta Tahun 2011.....	4
2.1	Matrik Penelitian Terdahulu.....	16
2.2	Teknik-teknik kegiatan <i>Sales Promotion</i>	26
2.3	Posisi Komunikasi dalam Bauran Pemasaran.....	45
2.4	Empat Langkah PR.....	49
4.1	Uraian Tugas Organisasi dalam PT. Tauzia Hotel Management..	73
4.2	<i>Segmentasi, Targeting dan Positioning</i>	82
4.3	Tarif Kamar Harris Hotel Tebet.....	85
4.4	<i>Communication Mix</i>	95
4.5	Analisis SWOT.....	101
4.6	Implementasi Strategi Komunikasi Pemasaran (3 P+D).....	114
4.7	Formulasi Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa.....	115

DAFTAR GAMBAR

2.1	<i>Marketing Communication System</i>	50
2.2	<i>A Decision Sequence Framework for The Development of Marketing</i>	51
2.3	Kerangka Pemikiran.....	56
3.1	<i>Key Informan Triangulasi</i>	63
4.1	Struktur Organisasi PT. Tauzia Hotel Management.....	72
4.2	<i>Marketing Mix & Communication Mix</i>	102



DAFTAR GRAFIK

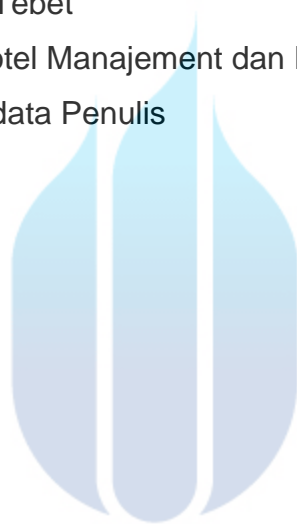
4.1	Target Occupancy 2011 / 2012 Harris Hotel Tebet.....	119
-----	--	-----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Berita Acara Penelitian
2. Surat Ijin Penelitian
3. Draft Pedoman Wawancara
4. Hasil wawancara
5. Foto Fasilitas Harris Hotel Tebet
6. Brosur Harris Hotel Tebet
7. Artikel PT.Tauzia Hotel Manajement dan Harris Hotel Tebet
8. Riwayat Hidup / Biodata Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA