



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Advertising & Marketing Communication*
Dumaria Rajagukguk
44312120158

Analisa Komunikasi Pemasaran Hotel JW Marriott Jakarta dalam
Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Tahun 2016

ABSTRAK

Strategi komunikasi pemasaran merupakan suatu proses dimana pihak perusahaan merencanakan hal-hal yang akan ditetapkan untuk diimplementasikan guna mencapai tujuan perusahaan. Hotel JW Marriott Jakarta merupakan salah satu merek hotel dari Marriott Internasional yang pertama di Jakarta yang melakukan strategi komunikasi pemasaran guna mempertahankan loyalitas pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Hotel JW Marriott Jakarta dalam mempertahankan loyalitas pelanggan tahun 2016.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori mengenai STP dan bauran pemasaran jasa oleh Philip Kotler yaitu *Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, dan Process*. Sementara itu teori mengenai strategi komunikasi pemasaran dari Freddy Rangkuti dipergunakan untuk menganalisis situasi SWOT.

Penelitian ini menggunakan paradigma post positivisme, pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif, serta metode penelitian studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi, dan studi kepustakaan/literatur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan Hotel JW Marriott Jakarta telah berhasil mempertahankan loyalitas pelanggan menggunakan Bauran Komunikasi Pemasaran, yaitu *online advertising, personal selling, sales promotion* dan *direct marketing*. Dari hasil tersebut peneliti menyimpulkan bahwa dalam mempertahankan loyalitas pelanggan Hotel JW Marriott menggunakan program membership Internasional dan lokal guna meningkatkan rasa kepuasan pelanggan sehingga muncul perilaku pelanggan yang loyal terhadap JW Marriott Jakarta.

Saran yang dapat penulis berikan bagi Hotel JW Marriott adalah dalam memelihara loyalitas pelanggan Hotel JW Marriott dapat menggunakan publisitas seperti bekerjasama dengan media seperti koran dan majalah, melengkapi rangkaian strategi komunikasi pemasaran dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.