

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| KATA PENGANTAR | i |
| ABSTRAK | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.5 Batasan Penelitian | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB 2 | 9 |
| KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Hotel Syariah | 9 |
| 2.2 Strategi Pemasaran | 9 |
| 2.3 <i>Segmenting, Targeting, Positioning</i> | 10 |
| 2.4 Bauran Pemasaran Jasa | 12 |
| 2.5 <i>Consumer Decision Making Process</i> | 12 |
| 2.5.1 Pengenalan Masalah | 12 |
| 2.5.2 Pencarian Informasi | 13 |
| 2.5.3 Seleksi dan Evaluasi Alternatif | 13 |
| 2.5.4 Pemilihan <i>Outlet</i> dan Pembelian | 13 |
| 2.5.5 Perilaku Pasca Pembelian | 13 |
| 2.6 Analisis Eksternal | 14 |
| 2.6.1 Analisis Industri | 14 |
| 2.6.2 Analisis Kompetitor | 14 |
| 2.7 Analisis Internal | 15 |
| 2.8 TOWS MATRIKS | 16 |
| 2.9 Analisis Keputusan | 16 |
| 2.10 Kerangka Analisis | 17 |
| BAB 3 | 19 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 19 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 19 |
| 3.2 Teknik Pengumpulan Data | 19 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 19 |
| 3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data | 20 |
| 3.4.1 Data Survei | 20 |
| 3.4.2 Data Wawancara | 20 |
| 3.4.3 Rincian Data Penelitian | 20 |
| BAB 4 | 23 |
| GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 23 |
| 4.1 Gambaran Umum Sofyan Hotel | 23 |
| 4.2 Sofyan Hotel Cut Meutia | 24 |
| 4.3 Visi Misi | 25 |
| 4.4 Struktur Organisasi Sofyan Hotel Cut Meutia | 26 |
| BAB 5 | 27 |

| | |
|---|----|
| ANALISIS EKSTERNAL | 27 |
| 5.1 Analisis Industri | 27 |
| 5.1.1 Potensi Perkembangan Produk Substitusi | 27 |
| 5.1.2 Daya Tawar Pembeli..... | 28 |
| 5.1.3 Daya Tawar Pemasok | 30 |
| 5.1.4 Persaingan Antar Perusahaan | 31 |
| 5.1.5 Potensi Masuknya Kompetitor Baru..... | 32 |
| 5.1.6 Hasil Analisis Isu Strategis Eksternal Industri | 32 |
| 5.2 Analisis Pasar | 33 |
| 5.2.1 <i>Market Size</i> dan <i>Growth</i> | 33 |
| 5.2.2 Pasar Potensial | 35 |
| 5.3 Analisis Konsumen..... | 36 |
| 5.3.1 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen dalam Reservasi Hotel | 36 |
| 5.4 Peluang dan Ancaman Industri Perhotelan | 44 |
| 5.5 Analisis Kompetitor | 45 |
| BAB 6 | 49 |
| ANALISIS INTERNAL | 49 |
| 6.1 Analisis Performa | 49 |
| 6.2 Analisis <i>Segmenting, Targeting, dan Positioning</i> Sofyan Hotel Cut Meutia..... | 50 |
| 6.2.1 Analisis <i>Segmenting</i> dan <i>Targeting</i> | 50 |
| 6.2.2 <i>Positioning</i> | 53 |
| 6.3 Bauran Pemasaran Sofyan Hotel Cut Meutia..... | 53 |
| 6.3.1 <i>Product</i> | 53 |
| 6.3.2 <i>Place</i> | 55 |
| 6.3.3 <i>Price</i> | 56 |
| 6.3.4 <i>Process</i> | 56 |
| 6.3.5 <i>Promotion</i> | 57 |
| 6.3.6 <i>People</i> | 59 |
| 6.3.7 <i>Physical Evidence</i> | 59 |
| 6.4 Kekuatan dan Kelemahan Sofyan Hotel Cut Meutia | 60 |
| BAB 7 | 63 |
| RANCANGAN DAN IMPLEMENTASI STRATEGI PEMASARAN..... | 63 |
| 7.1 Sasaran Strategi Pemasaran | 63 |
| 7.2 Analisis SWOT (<i>Strength, Weakness, Opportunities, Threats</i>) | 64 |
| 7.3 Matriks TOWS | 65 |
| 7.3.1 Alternatif Strategi Pemasaran Sofyan Hotel Cut Meutia..... | 67 |
| 7.4 Analisis Keputusan..... | 68 |
| 7.5 Rencana Implementasi Strategi <i>Powering Sofyan</i> | 71 |
| 7.5.1 <i>Segmenting</i> dan <i>Targeting</i> | 71 |
| 7.5.2 <i>Positioning</i> | 72 |
| 7.6 Rangkuman Program Pemasaran..... | 85 |
| 7.7 Rencana Anggaran Program Pemasaran | 86 |
| 7.8 Timeline Program Pemasaran | 87 |
| BAB 8 | 88 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | 88 |
| 8.1 Kesimpulan..... | 88 |
| 8.2 Saran | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| LAMPIRAN | 95 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-------------------------------------|
| Tabel 1.1 Biaya Pemasaran dengan Pendapatan Sofyan Hotel..... | 3 |
| Tabel 2.1 Contoh Analisis Keputusan..... | 16 |
| Tabel 3.1 Rincian Kebutuhan Data Penelitian | 20 |
| Tabel 5.1 Perbandingan Harga Akomodasi Airbnb dengan Hotel..... | 27 |
| Tabel 5.2 Hasil Analisis Isu Strategis Eksternal Industri..... | 32 |
| Tabel 5.3 Proyeksi Jumlah Tamu Hotel DKI Jakarta 2017-2021 | 34 |
| Tabel 5.4 Jumlah Perusahaan di DKI Jakarta | 35 |
| Tabel 5.5 Potensi Pasar Wisatawan Mancanegara Jakarta..... | 36 |
| Tabel 5.6 Potensi Pasar Wisatawan Nusantara Jakarta..... | 36 |
| Tabel 5.7 Peluang dan Ancaman..... | 44 |
| Tabel 5.8 Pembentukan <i>Key Success Factor</i> | 46 |
| Tabel 5.9 Competitive Profile Matrix (CPM)..... | 47 |
| Tabel 6.1 Biaya Pemasaran dan Pendapatan Sofyan Hotel..... | 49 |
| Tabel 6.2 Target dan Pendapatan Aktual Sofyan Hotel Cut Meutia..... | 50 |
| Tabel 6.3 Okupansi Sofyan Hotel Cut Meutia | 50 |
| Tabel 6.4 Segmen Pasar Sofyan Hotel Cut Meutia..... | 52 |
| Tabel 6.5 Harga Kamar Sofyan Hotel Cut Meutia 2018..... | 56 |
| Tabel 6.6 Kekuatan dan Kelemahan Sofyan Hotel Cut Meutia | 61 |
| Tabel 7.1 Proyeksi Target Pendapatan Sofyan Hotel Cut Meutia | 63 |
| Tabel 7.2 Proyeksi Target Okupansi Sofyan Hotel Cut Meutia | 63 |
| Tabel 7.3 Analisis SWOT | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 7.4 Matriks TOWS (1) | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 7.5 Matriks TOWS (2) | 66 |
| Tabel 7.6 Analisis Keputusan Alternatif Strategi | 69 |
| Tabel 7.7 Segmen Pasar Sofyan Hotel Cut Meutia 2019-2021 | 72 |
| Tabel 7.8 Tampilan Profil Instagram | 76 |
| Tabel 7.9 Konten Pemasaran Sofyan Hotel Cut Meutia | 79 |
| Tabel 7.10 Kandidat Influencer Selebgram | 81 |
| Tabel 7.11 Rancangan Program <i>Post to get prize!</i> | 83 |
| Tabel 7.12 Rangkuman Program Pemasaran | 85 |
| Tabel 7.13 Anggaran Program Pemasaran..... | 86 |
| Tabel 7.14 Timeline Program Pemasaran | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Hotel dan Pasokan Kamar di Jakarta | 1 |
| Gambar 1.2 Pendapatan Sofyan Hotel Cut Meutia | 2 |
| Gambar 2.1 Basic Focus Strategies for Service | 11 |
| Gambar 2.2 Kerangka Analisis | 18 |
| Gambar 4.1 Logo Sofyan Hotel | 24 |
| Gambar 4.2 Gedung Sofyan Hotel Cut Meutia | 24 |
| Gambar 4.1 Logo Sofyan Hotel ... | 24 |
| Gambar 4.2 Gedung Sofyan Hotel Cut Meutia..... | 24 |
| Gambar 4.3 Struktur Organisasi Sofyan Hotel Cut Meutia | 26 |
| Gambar 5.1 Perbandingan Harga Hotel Bintang 3 Jakarta Pusat..... | 29 |
| Gambar 5.2 Pertumbuhan Jumlah Hotel di Jakarta..... | 31 |
| Gambar 5.3 Pertumbuhan Okupansi DKI Jakarta 2012-2017 | 33 |
| Gambar 5.4 Pertumbuhan Tamu Hotel DKI Jakarta 2012-2017..... | 35 |
| Gambar 5.5 Akomodasi Penginapan Pilihan Responden..... | 37 |
| Gambar 5.6 Alasan Memilih Menggunakan Hotel | 37 |
| Gambar 5.7 Sumber Informasi Saat Memilih Hotel | 38 |
| Gambar 5.8 Sumber Informasi Yang Mempengaruhi Dalam Memilih Hotel | 39 |
| Gambar 5.9 Infomasi Yang Diutamakan Konsumen Saat Mencari Hotel | 39 |
| Gambar 5.10 Pertimbangan Utama Saat Memilih Hotel | 40 |
| Gambar 5.11 Kriteria Utama Saat Memilih Hotel | 40 |
| Gambar 5.12 Jumlah Hotel Yang Dibandingkan Sebelum Memilih | 41 |
| Gambar 5.13 Apakah Hotel Syariah Menjadi Pilihan..... | 41 |
| Gambar 5.14 Tempat Pemesanan Hotel Pilihan Responden..... | 42 |
| Gambar 5.15 Pengeluaran dalam Reservasi Hotel..... | 42 |
| Gambar 5.16 Banyak Penggunaan Hotel dalam 1 Tahun | 43 |
| Gambar 5.17 Tindakan Ketika Pelayanan Tidak Memuaskan..... | 44 |
| Gambar 6.1 Presentase Konsumen Sofyan Hotel Cut Meutia | 51 |
| Gambar 6.2 <i>Basic Focus Strategies for Service</i> | 51 |
| Gambar 6.3 Paket Promo Sofyan Hotel cut Meutia..... | 58 |
| Gambar 7.1 Komunikasi <i>Positioning</i> Sofyan..... | 74 |
| Gambar 7.2 Contoh Kartu <i>Member</i> Sofyan Hotel Cut Meutia | 75 |
| Gambar 7.3 Referensi Distribusi Informasi di Instagram | 77 |
| Gambar 7.4 Contoh <i>Highlight</i> Instagram..... | 80 |
| Gambar 7.5 Referensi Konten Pemasaran | 81 |
| Gambar 7.6 Contoh <i>Rewards</i> Karyawan..... | 85 |
| Gambar 7.7 Contoh <i>Diffuser Aromatheraphy</i> | 85 |