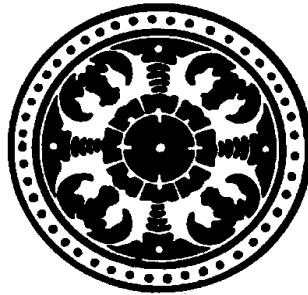


**EFEKTIVITAS PROMOSI BINTANG KUTA HOTEL
KECAMATAN KUTA KABUPATEN BADUNG BALI**



**RAISSA PUSPITA
1112014017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS UDAYANA
DENPASAR
2016**

EFEKTIVITAS PROMOSI BINTANG KUTA HOTEL KECAMATAN KUTA KABUPATEN BADUNG BALI

Laporan akhir program ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata (SST.Par)

**RAISSA PUSPITA
1112014017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS UDAYANA
DENPASAR
2016**

EFEKTIVITAS PROMOSI BINTANG KUTA HOTEL KECAMATAN KUTA KABUPATEN BADUNG BALI

Nama : Raissa Puspita

NIM : 1112014017

Laporan Akhir Program ini telah dinyatakan LULUS dengan predikat SANGAT MEMUASKAN pada tanggal 3 Maret 2016 di Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Ni Ketut Arismayanti, SST.Par.,M.Par.
NIP. 198105262003122002

Ni Nyoman Sri Aryanti, SST.Par.,M.Par.
NIP. 197609052006042001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pariwisata
Universitas Udayana

Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata
Fakultas Pariwisata Universitas Udayana

Drs. I Made Sendra, M.Si.
NIP. 196508222000031001

Ni Made Ariani, S.E., M.Par.
NIP. 197801282006042027

EFEKTIVITAS PROMOSI BINTANG KUTA HOTEL KECAMATAN KUTA KABUPATEN BADUNG BALI

Laporan Akhir Program ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana pada tanggal 3 Maret 2016 dan dinyatakan LULUS dengan predikat SANGAT MEMUASKAN.

Tim Penguji

Ketua : Ni Ketut Arismayanti, SST.Par.,M.Par. ()
Sekretaris : Ni Nyoman Sri Aryanti, SST.Par.,M.Par. ()
Anggota : 1. Dra. A.A. Putri Sri, M.Si. ()
2. Drs. I Nyoman Jamin Ariana, M.Par. ()
3. Ida Ayu Trisna Eka Putri, S.TP.,M.Si. ()

Mengetahui,

Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata
Fakultas Pariwisata Universitas Udayana

Ni Made Ariani,S.E., M.Par
NIP. 19780128 2006042027

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya, tuntunan-Nya, doa yang telah dikabulkan oleh-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini yang berjudul “Efektivitas Promosi Pada Bintang Kuta Hotel Kecamatan Kuta Kabupaten Badung Bali” dengan baik. Adapun tujuan penulisan Laporan Akhir ini yaitu untuk memenuhi persyaratan pendidikan pada Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.

Penyusunan Laporan Akhir ini dapat terwujud pada akhirnya tentu karena bantuan, dorongan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak, maka melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. I Made Sendra, M.Si., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah melancarkan kegiatan selama perkuliahan.
2. Ibu Ni Made Ariani, S.E, M.Par., selaku Ketua Program Studi Kelas Reguler Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah membantu, memberikan motivasi dan melancarkan kegiatan perkuliahan.
3. Ibu Dra. Anak Agung Putri Sri, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Ni Ketut Arismayanti, SST.Par.,M.Par., selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu, meluangkan waktu untuk memberikan motivasi, memberikan masukan selama proses pembuatan Laporan Akhir ini.

5. Ibu Ni Nyoman Sri Aryanti, SST.Par.,M.Par., selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu, meluangkan waktu untuk memberikan motivasi, memberikan masukan selama proses pembuatan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Dra. A.A. Agung Putri Sri, M.Si, Bapak Drs. I Nyoman Jamin Ariana, M.Par., dan Ibu Ida Ayu Trisna Eka Putri, S.TP., M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan untuk menyempurnakan Laporan Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah membantu dan membimbing selama masa perkuliahan.
8. Bapak R.B. Hadi Sucipto selaku *Human Resources Manager* Bintang Kuta Hotel yang telah banyak memberikan informasi dan membantu kelancaran Laporan Akhir ini.
9. Ibu Gusti Ayu Dwi Wasiathi selaku *Senior Sales and Marketing Manager* Bintang Kuta Hotel yang telah banyak memberikan informasi dan membantu kelancaran Laporan Akhir ini.
10. Bapak Komang Ari Sudipta selaku *Assistant Front Office Manager* Bintang Kuta Hotel yang telah banyak memberikan informasi dan membantu kelancaran Laporan Akhir ini.
11. Seluruh karyawan Bintang Kuta Hotel yang telah memberikan semangat dan informasi untuk kelancaran Laporan Akhir ini.

12. Papa, Mama, Mbak Vanya, Mas Angga, serta Keluarga besar yang ku kasihi, ku cinta, ku rindu setiap saat, yang telah memberikan semangat, motivasi yang tidak pernah berhenti.
13. Sahabat-sahabatku terkasih, yang selalu hadir di kala sedih atau senang sejak tahun 2011, Deannisa Hakika, Weni Lestari, Veronika Eviyanti, Bayu Anggriawan, Azita Yeja, Komang Tri, Robby Kurniawan, Andika Tanta Encari.
14. Sahabat-sahabatku terkasih, yang selalu hadir sejak tahun 2005, selalu memberikan motivasi apapun keadaannya, Rayi Nastithi Gita Putri dan Anissya Priscila Kartika.
15. Teman-temanku seperjuangan kelas seangkatan 2011.
16. Serta semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak ada hentinya dalam penulisan Laporan Akhir ini.

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini tidak terlepas dari segala kekurangan. Untuk itu penulis membuka diri dan mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan untuk ke depan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya. Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih.

Denpasar, Maret 2016

Penulis

Surat Pernyataan Keaslian Laporan Akhir Program

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah laporan akhir program ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan atau daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah laporan akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan atau plagiat, saya bersedia laporan akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Diploma IV) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Denpasar, Maret 2016

Yang membuat pernyataan

Raissa Puspita

ABSTRAK
Program Studi Diploma IV Pariwisata
Fakultas Pariwisata
Universitas Udayana

- A. Nama** : **Raissa Puspita**
B. Judul : **Efektivitas Promosi Pada Bintang Kuta Hotel**
Kecamatan Kuta Kabupaten Badung Bali
C. Jumlah Halaman : **i-xiv + 1-86 halaman (Ilustrasi: Tabel dan Gambar)**
D. Isi Ringkasan :

Hotel di Bali berkembang sangat pesat karena meningkatnya kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu hotel baru yang dibangun adalah Bintang Kuta Hotel yang juga merupakan *sister hotel* dari Ramada Bintang Hotel. Meskipun baru dibangun sejak tahun 2013, namun Bintang Kuta Hotel dapat bersaing dengan hotel berbintang yang sama di sekitarnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi promosi yang dilakukan Bintang Kuta Hotel dan efektivitas promosi yang dilakukan sehingga dapat bersaing dengan hotel disekitarnya. Variabel yang digunakan adalah promosi. Indikator dari promosi tersebut adalah *advertising, personal selling, sales promotion, merchandising, public relation & publicity*. Jumlah responden untuk mengisi kuisioner adalah 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah *Customer Response Index*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 93 persen responden *aware* terhadap kegiatan promosi yang dilakukan oleh Bintang Kuta Hotel. Kegiatan promosi yang paling efektif adalah *advertising* dengan hasil persentase sebesar 62,4 persen atau sebanyak 58 responden. Promosi yang efektif kedua adalah *personal selling* dengan hasil persentase sebesar 19,3 persen atau sebanyak 18 responden. Kegiatan promosi ketiga adalah *sales promotion* dengan persentase 18,3 persen atau sebanyak 17 responden. Sedangkan kegiatan promosi *merchandising dan public relation and publicity* tidak mendapatkan respon dari responden.

Saran yang dapat diberikan yaitu perlu lebih memaksimalkan kegiatan promosi yang sudah dilakukan. Terutama memaksimalkan kegiatan promosi yang paling efektif yakni *advertising*.

- E. Kata Kunci** : **Efektivitas dan Promosi**

ABSTRACT
Diploma IV Tourism
Tourism Faculty
Udayana University

- A. Name : Raissa Puspita**
B. Title : Promotion Effectiveness at Bintang Kuta Hotel
C. Number of Pages : i-xiv + 1-86 pages (Illustration: Table and Picture)
D. Summary :

Developments in Bali is growing rapidly due to increasing domestic and foreign tourists visit. One of the newly built hotel is Bintang Kuta Hotel which is also the sister hotel of the Ramada Bintang Hotel. Although newly built since 2013, but the Bintang Kuta Hotel can compete with the same five-star hotel nearby. The aim of this study was to determine the strategy of the campaign carried Bintang Kuta Hotel and effectiveness of the campaign carried out so as to compete with the surrounding hotels. The variables used are the promotion. Indicators of such promotions are advertising, personal selling, sales promotion, merchandising, public relations and publicity. The number of respondents to fill out questionnaires were 100 respondents. The type of data used are qualitative and quantitative data. Analysis of the data used is the Customer Response Index.

The results showed that as many as 93 percent of respondents aware of the promotional activities undertaken by Bintang Kuta Hotel. The most effective promotional activities is advertising with the percentage of 62.4 percent, or as much as 58 respondents. The second is the promotion of effective personal selling with the percentage of 19.3 percent or a total of 18 respondents. The third activity is a sales promotion campaign with a percentage of 18.3 percent or a total of 17 respondents. While the promotional activities of merchandising and public relations and publicity do not get a response from the respondents.

Suggestions can be given that the author needs to maximize the promotional activities that have been carried out. Especially maximize the most effective promotional activities namely advertising.

- E. Keywords : Effectiveness, Promotion**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PRASYARAT.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERSYARATAN KEASLIAN LAPORAN.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penyajian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Telaah Penelitian Sebelumnya	15
2.2 Definisi Konsep.....	17
2.2.1 Tinjauan Tentang Strategi	17
2.2.2 Tinjauan Tentang Strategi Pemasaran.....	18
2.2.3 Tinjauan Tentang Strategi Promosi.....	26
2.2.4 Tinjauan Tentang Efektivitas	29
2.2.5 Tinjauan Tentang Hotel.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Lokasi Penelitian.....	34
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	38
3.3.1 Jenis Data	38
3.3.2 Sumber Data.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Teknik Penentuan Informan dan Sampel	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum	47
4.1.1 Sejarah Bintang Kuta Hotel	47
4.1.2 Kamar dan Fasilitas Bintang Kuta Hotel	48
4.1.2.1 Kamar Bintang Kuta Hotel.....	48
4.1.2.2 Fasilitas Bintang Kuta Hotel	49
4.2 Struktur Organisasi <i>Sales & Marketing</i> Bintang Kuta Hotel	53

4.3 Kegiatan Promosi yang Dilakukan Bintang Kuta Hotel	55
4.3.1 <i>Advertising</i>	55
4.3.2 <i>Personal Selling</i>	58
4.3.3 <i>Sales Promotion</i>	59
4.3.4 <i>Merchandising</i>	62
4.3.5 <i>Public Relation & Publicity</i>	64
4.4 Analisis <i>Customer Response Index</i> Kegiatan Promosi	67
4.4.1 <i>Advertising</i>	69
4.4.2 <i>Personal Selling</i>	72
4.4.3 <i>Sales Promotion</i>	74
4.4.4 <i>Merchandising</i>	76
4.4.5 <i>Public Relation & Publicity</i>	77
4.5 Efektivitas Promosi	78
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran.....	82
 DAFTAR PUSTAKA	 84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara dan Mancanegara	2
Tabel 1.2 Hotel Berbintang 5 dan 4 di Tuban, Bali	4
Tabel 1.3 Data <i>Occupancy</i> Bintang Kuta Hotel Tahun 2013-2015	5
Tabel 1.4 Data Hotel <i>Competitor</i> Tahun 2013	6
Tabel 1.5 Data Hotel <i>Competitor</i> Tahun 2014	7
Tabel 1.6 Data Hotel <i>Competitor</i> Tahun 2015	8
Tabel 1.7 Harga Kamar Bintang Kuta Hotel	9
Tabel 1.8 Data Kegiatan <i>Sales & Marketing</i> serta Alokasi Dana	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 4.1 Efektivitas Promosi Bintang Kuta Hotel	79
Tabel 4.2 Data Pemesanan Kamar Melalui Internet Tahun 2015	80
Tabel 4.3 Data Pemesanan <i>Package</i> Tahun 2015	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Customer Response Index</i>	46
Gambar 4.1 <i>Deluxe Room</i> Bintang Kuta Hotel	48
Gambar 4.2 <i>Family Room</i> Bintang Kuta Hotel	49
Gambar 4.3 <i>Suite Room</i> Bintang Kuta Hotel	50
Gambar 4.4 <i>Meeting Room</i> Bintang Kuta Hotel	51
Gambar 4.5 <i>Anggrek Restaurant</i> Bintang Kuta Hotel	51
Gambar 4.6 <i>Edelweiss Lobby Bar</i> Bintang Kuta Hotel	52
Gambar 4.7 <i>Lily Pool Bar</i> Bintang Kuta Hotel	53
Gambar 4.8 Struktur Organisasi <i>Sales & Marketing</i> Bintang Kuta Hotel	54
Gambar 4.9 <i>Advertising</i> Bintang Kuta Hotel pada Agoda	56
Gambar 4.10 <i>Website</i> Bintang Kuta Hotel	56
Gambar 4.11 Brosur Bintang Kuta Hotel Halaman Depan	57
Gambar 4.12 Brosur Bintang Kuta Hotel Halaman Belakang	58
Gambar 4.13 Contoh <i>Personal Selling</i>	59
Gambar 4.14 Promosi <i>Christmas Dinner Package</i>	60
Gambar 4.15 Promosi <i>New Year Dinner Package</i>	61
Gambar 4.16 Promosi <i>Nyepi Package</i>	61
Gambar 4.17 <i>Merchandise Polo Shirt</i> Bintang Kuta Hotel	63
Gambar 4.18 Pulpen dan <i>Notepad</i> Bintang Kuta Hotel	63
Gambar 4.19 Payung Bintang Kuta Hotel	64
Gambar 4.20 Kegiatan Pembersihan Pantai Kuta	65
Gambar 4.21 Kegiatan Pembersihan Pantai Kuta	66
Gambar 4.22 Kegiatan Pemberian Sumbangan ke Panti Asuhan	66
Gambar 4.23 <i>Customer Response Index</i> Promosi Bintang Kuta Hotel	67
Gambar 4.24 <i>Customer Response Index Advertising</i>	70
Gambar 4.25 <i>Customer Response Index Personal Selling</i>	72
Gambar 4.26 <i>Customer Response Index Sales Promotion</i>	75
Gambar 4.27 <i>Customer Response Index Merchandising</i>	77
Gambar 4.28 <i>Customer Response Index Public Relation & Publicity</i>	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 Kuesioner Bahasa Indonesia
- Lampiran 3 Kuesioner Bahasa Inggris
- Lampiran 4 Data Responden
- Lampiran 5 Hasil Kuesioner
- Lampiran 6 Foto-Foto Hasil Penelitian