

Analisis Strategi Marketing Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya

Penulis: Ardiansyah

Kontributor: Dr. Hj. Sri Rahayu,SE.,MM, Dr. Ir. H. Sundjoto.,MM,

Program Studi Manajemen

Email: Ardbigbang@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mempelajari dan menganalisa faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh penting dalam mencapai tingkat pelayanan kepuasan tamu, dengan menerapkan strategi marketing yang terdiri dari segmentasi, target dan posisi pasar dalam meningkatkan pangsa pasar Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan penyebaran kuesioner sebagai sample dan didapat 86 orang responden. Analisis teknik yang dipakai menggunakan analisis tabel tunggal dan analisis SWOT. Teknik pengambilan data menggunakan observasi, kuesioner, dan teknik dokumentasi.

Analisis data yang digunakan adalah Analisis tabel tunggal, Analisis SWOT, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang terdiri atas segmentasi, target dan posisi pasar secara bersama-sama mempengaruhi pangsa pasar Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan promosi yang tepat sasaran dan penjualan citra dari perusahaan dalam menawarkan suatu produk dan jasa sangat berpengaruh terhadap suatu penilaian di masyarakat terkait tingkat pelayanan kepuasan tamu.

Kata kunci: Strategi Pemasaran, Segmentasi, Target, Posisi.

1. Pendahuluan

Kegiatan pemasaran adalah perancangan dan penetapan nilai harga suatu jasa dan barang mulai dari tahap promosi sampai pendistribusian jasa dan barang. Kegiatan proses pemasaran adalah hasil dari suatu proses komunikasi. Komunikasi merupakan pertukaran informasi, dengan kata lain konsumen secara tidak langsung memberi informasi kepada produsen terkait kebutuhan barang dan jasa. Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya merupakan hotel yang berlokasi di Jl.HR Muhammad no 2A, Putat Gede, Kec.Sukomanunggal, Kota Surabaya Jawa timur 60189. Hotel ini memiliki sejumlah 167 kamar yang akan memberikan kenyamanan pada tamu. Disamping memberikan pelayanan yang berkualitas hotel ini juga bersih, nyaman serta mempunyai beragam fasilitas. Lokasi hotel yang dekat dengan pusat perbelanjaan dengan jarak tempuh 15 menit, akses cepat melalui jalan tol menuju Juanda International Airport dengan jarak tempuh 22 KM dan didukung dari Stasiun Gubeng dengan jarak tempuh 9.5 KM.

Rumusan Masalah

Dari penjelasan diatas, rumusan masalah terbagi 2 sebagai berikut:

1. Apa pengaruh sistem strategi marketing Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya?
2. Bagaimana sistem strategi marketing yang dilakukan di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dampak penerapan dari sistem strategi marketing Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya.
2. Mengetahui aspek kekuatan dan kelemahan sistem marketing Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya.

Manfaat Penelitian

1. Hasil penelitian ini akan disumbangkan kepada STIE Mahardhika sebagai wawasan tentang strategi marketing.
2. Menambah wawasan bagi karyawan Harris Bundaran Satelit Surabaya tentang strategi marketing dalam menambah tingkat hunian kamar.
3. Bagi peneliti, hasil karya dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Tinjauan Teoritis

Komunikasi sangat melekat dalam kehidupan sehari-hari dan saling berkesinambungan. Kata komunikasi diambil dari terjemahan bahasa latin yaitu

“*Communicare*” yang berarti membuat sama.

Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi dalam strategi marketing meliputi 3 hal: yaitu komunikasi informatif (komunikasi menyebarkan informasi kepada komunikan), komunikasi persuasif (komunikasi untuk mengajak atau menarik konsumen), komunikasi mengingatkan kembali (komunikasi penyampaian pengulangan untuk melakukan pembelian ulang).

Fungsi Komunikasi

Strategi marketing memiliki beberapa fungsi komunikasi, seperti berikut:

1. Sebagai alat kendali dan kontrol diri.
2. Sebagai sarana motivasi komunikan.
3. Sebagai sarana untuk menghibur.
4. Sebagai sarana untuk mempengaruhi.

Proses Komunikasi

Komunikasi adalah merupakan suatu proses. Suatu komunikasi yang terjalin antara pemberi pesan dan penerima pesan bergantung dari bagaimana cara proses penyampaian informasi tersebut. Komunikasi dapat disebut sebagai menyampaikan pesan dan penerima pesan.

Unsur-unsur Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari proses terjadinya komunikasi tidak lepas dari beberapa unsur pendukung, adapun unsur-unsur tersebut sebagai berikut:

1. Sumber

Informasi ataupun keterangan dimana informasi itu berasal yang memiliki makna yang dapat dilihat, dimengerti dan dapat dikelola menjadi sebuah pesan.

2. Pesan

Pesan adalah suatu informasi yang disalurkan melalui cara tatap muka langsung atau memakai sarana penyampaian pesan.

3. Media

Media adalah sarana perantara yang dipakai dengan tujuan menyalurkan sebuah informasi.

4. Penerima

Penerima adalah subyek yang menampung suatu informasi yang disampaikan oleh pemberi pesan.

Pengaruh.

5. Pengaruh adalah reaksi yang ditimbulkan oleh penerima pesan saat merespon suatu informasi, meliputi : cara berpikir dan tindakan

6. Tanggapan Balik

Tanggapan balik adalah reaksi yang berasal dari pemberi pesan, akan tetapi respon balik yang sebenarnya bisa datang dari penerima. Tidak

dipungkiri bahwa reaksi umpan balik juga bisa datang dari sumber lain.

7. Lingkungan

Lingkungan mempengaruhi terjalannya suatu proses pertukaran komunikasi.

Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran adalah suatu tujuan dan perencanaan yang disiapkan untuk menghadapi persaingan pasar dan faktor lingkungan lainnya.

Teori Motivasi

Motivasi (konsumen) memanifestasikan perilaku yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang memuaskan. Setiap tindakan yang dilakukan seseorang dipandu oleh suatu kekuatan dalam dirinya, kita menyebutnya motivasi kekuatan pendorong.

Teori AIDDA

Pakar komunikasi mengklaim bahwa lebih baik menggunakan prosedur perhatian ke tindakan untuk memulai komunikasi, yang berarti selama tindakan, komunikator pertama kali mulai menarik lawan bicara. Teori ini disebut AIDDA adalah Attention, Interest, Desire, Decision and Action.

Kerangka Konsep

Berdasarkan penelitian selanjutnya adalah kerangka konseptual dengan variabel dan metode analisis SWOT. Kerangka konseptual variabel merupakan konsep

secara abstrak, kejadian keadaan dan konsep operasional yang jelas dan dapat dipahami.

Variabel Penelitian

Berdasarkan variabel penelitian dapat disimpulkan atau dijelaskan bahwa variabel teoritis berbanding dengan variabel operasional.

Tabel 2.10

Variabel Penelitian

Variabel Teoritis	Variabel Operasional
Strategi pemasaran yang efektif dan efisien untuk meningkatkan pendapatan dan volume hunian kamar.	<p>. Dari sudut pandang penjual :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi strategis (<i>Location</i>) 2. Mutu produk (<i>Quality</i>) 3. Harga kompetitif (<i>Price</i>) 4. Promosi intensif (<i>Promotion</i>) <p>Dari sudut pandang konsumen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Komunikasi (<i>communication</i>) 2) Kebutuhan dan keinginan konsumen (<i>customer needs and wants</i>) 3) Biaya konsumen (<i>Cost to the customer</i>) 4) Kenyamanan (<i>convenience</i>)
Karakter Responden	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Kelamin 2. Usia 3. Pekerjaan 4. Penghasilan

Definisi Operasional

Dalam Definisi Operasional pada penelitian ini adalah:

1. Disimpulkan dari penjualan berarti segala sesuatu dari segi penjualan, dalam hal ini Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya.
2. Kualitas produk (*product*), yaitu kemampuan suatu produk untuk menghasilkan mutu yang memenuhi dan melebihi harapan pelanggan.

3. Harga kompetitif (*price*), yaitu kemampuan merumuskan strategi agar penjualan lebih banyak dan menguntungkan.
4. Promosi yang berlanjutan yaitu pemilihan media untuk promosi dan promosi secara teratur, konseptual dan tepat sasaran.
5. Dari sudut pandang konsumen, yaitu kemampuan untuk menilai kebutuhan dan keinginan konsumen atau tamu hotel berdasarkan dari masukan dan saran dari tamu (Guest Comment).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini mengambil obyek sebuah tempat penginapan dengan lokasi di kota Surabaya yaitu Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya yang terletak Jl. Mayjen HR. Muhammad No. 2A, Putat Gede, Kec Sukomanunggal, Kota Surabaya, Jawa Timur 60189. Hotel ini memiliki total 167 kamar yang memberikan kenyamanan. Selain pelayanan yang berkualitas, hotel ini juga bersih dan nyaman dan menawarkan berbagai pelayanan dan menyediakan segala yang dibutuhkan tamu untuk mencapai suatu tujuan yaitu tingginya pendapatan.

Fasilitas yang dimiliki, sebagai berikut:

1. HUB
2. Concierge
3. Meeting Room
4. Ballroom

5. Room Service 24 jam
6. Laundry
7. Harris Cafe
8. Gym
9. Spa
10. Transfer Bandara/ Hotel
11. Wi-fi
12. Kolam renang
13. Lahan parkir

Tabel 3.1

Tarif Kamar

Jenis Kamar	Tarif/ Single	Tarif/ Double
Harris Room Only	Rp. 548.000	Rp. 548.000
Harris Room suite Only	Rp. 898.000	Rp. 898.000
Harris Room with breakfast	Rp. 636.000	Rp. 636.000
Harris Room suite with breakfast	Rp. 986.000	Rp. 986.000

Kondisi harga diatas meliputi:

1. Pajak jasa 10%.
2. Welcome drink atau minuman selamat datang.
3. Breakfast di Harris Cafe.
4. Free Gym dan kolam renang.
5. Free biaya penggunaan internet / Wifi.
6. Penambahan diskon kamar pemegang member My Tauzia Privelege.

Tambahan fasilitas dari kamar Harris room

1. Snack serta teh disediakan di HUB di sore hari pada bulan puasa.
2. Fasilitas laundry dengan maksimal 5 pcs pakaian.
3. Untuk kamar suite terdapat minibar dan sudah termasuk harga kamar.

4. Mesin pembuat kopi.

Kebijakan regulasi hotel:

a. Tempat Tidur

Bayi 0 hingga 10 tahun tidak dikenakan biaya tambahan, apabila ada penambahan kasur dikenakan biaya tambahan sesuai dengan tarif yang ditetapkan.

b. Makan Pagi

Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya memberikan penawaran yang dikenakan untuk tamu pengunjung dengan kategori sebagai berikut: Usia 0- 6 tahun tidak dikenakan biaya, diatas 6-10 dikenakan biaya 50%, dan 10 keatas akan di bebaskan harga pembayaran full.

Tabel 3.2

Tarif Sewa Ruang Convention Center

Kategori Ruang Meeting	Bentuk / Kapasitas (Jumlah Orang)				Tarif (Rupiah)
	Theater	Classroom	U Shape	Standing	
Fit Room	50	50	25	50	750.000
Active Room	80	100	80	100	750.000
Playfull	100	150	100	150	1.000.000
Bright A	250	500	300	500	1.500.000
Bright B	300	500	300	500	1.500.000
Bright C	500	700	500	700	2.500.000
Bright D	500	700	500	700	2.500.000
Bright Ballroom	500	1000	500	1200	5.000.000

Harga diatas mencakup:

1. Memopad
2. Pensil
3. Lcd Screen proyektor
4. Laser pointer

5. Papan Flipchart

6. Papan tulis dan spidol

7. Mini dekorasi

8. Permen dan mineral water

Tabel 3.3

Harga Paket Meeting

Full day Meeting coffee break pertama, makan siang, coffee break kedua dan makan malam	Rp. 340.000/ pax
One day Meeting coffee break pertama, makan siang, coffee break kedua	Rp. 170.000/ pax
Half day Meeting coffee break pertama, makan siang atau makan malam	Rp. 135.000/ pax
Hanya makan siang/ makan malam	Rp. 198.000/ pax
Hanya coffee break	Rp. 40.000/ pax

Harga diatas meliputi:

1. Memopad
2. Pulpen
3. Lcd screen proyektor
4. Laser pointer
5. Flipchart
6. Papan tulis dan spidol

Tabel 3.4

Harga Pusat Kebugaran

Individu	Rp. 250.000/ bulan	atau	Rp. 3.000.000/tahun
Couple	Rp. 500.000/ bulan	atau	Rp. 5.000.000/tahun
Grup (10 orang)	Rp. 2.500.000/ bulan	atau	Rp. 25.000.000/tahun
Anak-anak usia antara 12 tahun – 18 tahun	Rp. 150.000/ bulan	atau	Rp. 3000.000/ tahun
Karyawan	Rp. 50.000/ masuk		
Refleksi	Member (Rp. 115.000/ jam) dan Pengunjung Hotel (Rp. 125.000/jam)		

Senin – Jumat : 07.00 – 19.00

Sabtu – Minggu dan libur

umum : 08.00 – 20.00

Tabel 3.5

Harga Laundry and Dry Clean

Wanita Rp. 35.000 (1 atasan, 1 rok/ celana, pakaian dalam dan sepasang kaos kaki)
Pria Rp. 40.000 (1 atasan, 1 celana, pakaian dalam dan sepasang kaos kaki)
<i>Express service hanya 3 jam</i>

Senin – Jumat : 08.00 – 18.00

Sabtu – Minggu dan libur umum : 08.00 – 16.00

4. Hasil dan Pembahasan

Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya memiliki variabel survey. Kemudian mendatangi lokasi penelitian dan mencari responden untuk langkah awal dalam membentuk sebuah penelitian. Setelah penelitian dan izin penelitian didapatkan, peneliti mengajukan izin dari kampus.

Analisis Tabel Tunggal

Pengertian analisis tabel tunggal merupakan total rasio jawaban dan pertanyaan yang diberikan peneliti kepada responden, untuk tujuan mengetahui apakah Hotel Bundaran Satelit Surabaya sudah mencapai target dari segi pelayanan terhadap tamu, cita rasa masakan, promosi terhadap tamu, dan kenyamanan selama tamu menginap. Setelah kuesioner dibagikan kepada 86 responden

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Ratio
Pria	70	80%
Wanita	16	20%
Total	86	100%

Berdasarkan penjabaran tabel 4.1, responden terdiri dari pria 70 orang (80%) dan wanita 16 orang (20%). Dalam tabel diatas dapat disimpulkan bahwa persentase jumlah tamu yang menginap di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya di dominasi oleh pria sebanyak 70 orang (80%).

Tabel 4.2

Umur Responden

Nomor	Kategori Umur	Jumlah Responden	Ratio
1	≤ 40 Tahun	22	18%
2	41 – 50 Tahun	40	40%
3	≥ 51 Tahun	24	28%
Total		86	86%

Berdasarkan data tabel 4.2, ditarik kesimpulan bahwa dengan total 86 responden yang menginap di Hotel Harris Bundaran Satelit menunjukkan, Pengunjung dengan usia < 40 tahun berjumlah 22 orang (18%), usia antara 41-50 tahun sebanyak 40 orang (40%), dan terakhir usia > 51 tahun berjumlah 24 orang (28%). Dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan dengan melihat kategori usia yang menginap di Harris Bundaran Satelit Surabaya di dominasi oleh pengunjung dengan usia antara 41 – 50 tahun.

Tabel 4.3

Pekerjaan Responden

Nomor	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Ratio
1	Pegawai pemerintahan	44	51%
2	Karyawan swasta	20	23%
3	Lain-lain	22	26%
Total		86	100%

Dari data tabel 4.3 di atas, Hotel Harris Bundaran Satelit dengan total responden dalam penelitian ini berjumlah 86 orang. Tamu dengan profesi Pegawai Pemerintahan sebanyak 44 orang (51%), tamu dengan profesi karyawan swasta sebanyak 20 orang (23%) dan tamu dengan profesi diluar kategori diatas sejumlah 22 orang. Dengan penelitian ini dapat disimpulkan dengan melihat kategori jenis profesi pekerjaan tamu yang menginap di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya di dominasi oleh tamu dengan profesi karyawan swasta.

Tabel 4.4

Penghasilan Responden

Nomor	Penghasilan	Jumlah Responden	Ratio
1	≤ Rp. 4.000.000	10	12%
2	Rp. 4.000.000 s/d Rp. 10.000.000	24	28%
3	Rp. 10.000.000 s/d ≥	52	60%
Total		86	100%

Dari data tabel 4.4, Hotel Harris Bundaran Satelit dengan total responden dalam penelitian ini berjumlah 86 orang. Sebanyak 10 orang (12%) merupakan tamu dengan penghasilan kurang dari 4.000.000, tamu dengan pendapatan nominal antara 4.000.000 – 10.000.000 berjumlah 24 orang (28%) dan tamu dengan jumlah penghasilan lebih dari 10.000.000 sejumlah 52 orang. Dengan penelitian ini dapat disimpulkan dengan melihat kategori jenis penghasilan tamu yang menginap di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya di dominasi oleh

tamu dengan penghasilan diatas 10.000.000.

Tabel 4.5

Frekuensi Menginap

Nomor	Frekuensi Menginap	Jumlah Responden	Ratio
1	Sering	48	56%
2	Kurang sering	20	23%
3	Tidak sering	18	21%
Total		86	100%

Dari data tabel 4.5, di atas, peneliti mengambil 3 kategori yaitu: sering, kurang sering dan tidak sering. Dari ulasan data diatas dapat disimpulkan bahwa sebesar ratio 58% tamu dengan frekuensi sering menginap di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya.

Tabel 4.6

Tujuan Menginap

Nomor	Tujuan Menginap	Jumlah Responden	Ratio
1	Kegiatan Pekerjaan	46	53%
2	Berlibur	22	26%
3	Lain-lain	18	21%
Total		86	100%

Dari data tabel 4.6, dapat dilihat bahwa tujuan utama tamu menginap di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya adalah urusan kegiatan pekerjaan dengan total ratio 53% dari hasil 86 responden.

Tabel 4.7

Status Menginap

Nomor	Status	Jumlah Responden	Ratio
1	Lajang	20	23%
2	Berkeluarga	22	26%
3	Rekan kerja	44	51%
Total		86	100%

Dari data tabel 4.7, status menginap tamu di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya

adalah rekan kerja dengan total ratio 51% dari 86 responden.

Tabel 4.8
Periode Menginap

Nomor	Periode Menginap	Responden	Ratio
1	Hari Senin-Jumat	34	39.5%
2	Hari Sabtu & Minggu	34	39.5%
3	Libur nasional	18	21%
Total		86	100%

Dari data tabel 4.8, periode lama waktu yang di habiskan oleh tamu Harris Bundaran Satelit Surabaya adalah di hari Senin-Jumat dan Sabtu & Minggu dengan total ratio yang sama 39.5% dari 86 responden.

Tabel 4.9
Lokasi Hotel

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Strategis	86	100%
2	Kurang strategis	-	-
3	Tidak strategis	-	-
Total		86	100%

Dari data tabel 4.9, di atas, didapat 86 responden (100 %) setuju bahwa lokasi Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya memiliki lokasi yang strategis.

Tabel 4.10
Tingkat Keamanan Hotel

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Aman	86	100%
2	Kurang aman	-	-
3	Tidak aman	-	-
Total		86	100%

Dari data tabel 4.10, dari 86 responden hasil dari survey penelitian menunjukkan sebanyak 86 responden memberikan jawaban yang sama bahwa Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya merupakan hotel dengan tingkat keamanan yang baik.

Tabel 4.11
Tingkat Kebersihan Area Hotel

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Bersih	86	100%
2	Kurang bersih	-	-
3	Tidak bersih	-	-
Total		86	100%

Berdasarkan data tabel 4.11, menunjukkan bahwa, semua data sampel yang diambil menyatakan bahwa tingkat kebersihan hotel merupakan salah satu pilihan masyarakat memilih untuk menginap di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya.

Tabel 4.12
Tata Ruang Area Hotel

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Rapi	82	95%
2	Kurang rapi	4	5%
3	Tidak rapi	-	-
Total		86	100%

Berdasarkan data tabel 4.12, menunjukkan bahwa 82 orang (95%) dari 86 kumpulan jawaban dari responden menyatakan jika Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya puas dengan tata ruang area hotel, sedangkan hanya 4 orang (5%) menilai kurang rapi.

Tabel 4.13

Kebersihan Kamar

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Bersih	86	100%
2	Kurang bersih	-	-
3	Tidak bersih	-	-
Total		86	100%

Dari tabel 4.13, dari 86 kuesioner yang dibagikan, berpendapat bahwa kebersihan kondisi kamar yang menjadi salah satu faktor daya tarik tamu untuk memilih Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya tempat untuk menginap.

Tabel 4.14

Kerapian Kamar

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Rapi	86	100%
2	Kurang rapi	-	-
3	Tidak rapi	-	-
Total		86	100%

Berdasarkan data tabel 4.14, dapat disimpulkan sebanyak 86 data (100%) menyatakan kondisi ruangan bersih. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kamar Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya bersih, jika dilihat dari total ratio 100%.

Tabel 4.15

Kenyamanan Kamar

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Nyaman	86	100%
2	Kurang nyaman	-	-
3	Tidak nyaman	-	-
Total		86	100%

Berdasarkan data tabel 4.15, di peroleh total 86 orang setuju bahwa Hotel Harris Bundaran Satelit merupakan hotel yang memberikan kenyamanan bagi seluruh tamu yang menginap.

Tabel 4.16

Kebutuhan Tamu

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Sesuai	80	93%
2	Kurang sesuai	6	7%
3	Tidak sesuai	-	-
Total		86	100%

Dari data tabel 4.16, ketika ditanya terkait kebutuhan tamu memenuhi syarat, dari 86 responden, tidak kurang dari 80 orang (93%) menjawab sesuai, 6 orang (7%) kurang sesuai, dan 0 menjawab tidak sesuai, artinya Hotel sudah sesuai dengan kebutuhan yang ditunjukkan dengan jumlah responden sesuai yaitu 80 orang (93%).

Tabel 4.17

Kelengkapan Fasilitas Hotel

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Sesuai	72	84%
2	Kurang sesuai	14	16%
3	Tidak sesuai	-	-
Total		86	100%

Berdasarkan data tabel 4.17, didapati bahwa sejumlah 72 orang (84%) memberi jawaban sesuai, dan 14 orang (16%) jawaban kurang sesuai, dan 0 orang menjawab tidak sesuai, artinya Hotel Harris Bundaran Satelit memenuhi kebutuhan.

Tabel 4.18

Pelayanan Hotel

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Sesuai	84	98%
2	Kurang sesuai	2	2%
3	Tidak sesuai	-	-
Total		86	100%

Dari Tabel 4.18, dari 86 responden ditemukan 84 orang (98%) memberikan tanggapan sesuai, dan 2 orang (2%) memberikan tanggapan kurang sesuai, artinya Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan.

Tabel 4.19

Keramahan Staff

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Ramah	84	98%
2	Kurang ramah	2	2%
3	Tidak ramah	-	-
Total		86	100%

Dari Tabel 4.19 diatas, sejumlah 84 orang (98%) dari 86 responden memberi penilaian ramah, dari 2 orang (2%) memberi penilaian kurang ramah, artinya untuk keramahan staff dan karyawan Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya terhadap tamu ramah.

Tabel 4.20

Cita Rasa Menu Makanan

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Enak	84	98%
2	Kurang enak	2	2%
3	Tidak enak	-	-
Total		86	100%

Berdasarkan Tabel 4.20. di atas, dari 84 orang (98%) memberi penilaian enak, sebanyak 2 orang (2%) memberi penilaian kurang enak, 0 orang menjawab tidak enak, dapat di artikan untuk cita rasa masakan Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya enak dan memasak sesuai resep yang dibuat oleh chef.

Tabel 4.21

Harga

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Sesuai	86	100%
2	Kurang	-	-
3	Tidak sesuai	-	-
Total		86	100%

Dari Tabel 4.21, di atas, dari 86 orang (100%) menjawab untuk harga yang diberikan dari Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya sesuai, dengan harga yang terjangkau dan fasilitas dan pelayanan yang didapat selama menginap.

Tabel 4.22

Kenyamanan Menginap

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Nyaman	80	93%
2	Kurang nyaman	6	7%
3	Tidak nyaman	-	-
Total		86	100%

Dari Tabel 4.22, dapat dilihat bahwa 80 orang (93%) menjawab nyaman, dan 6 orang (7%) menjawab kurang nyaman, artinya dari kenyamanan tamu yang menginap di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya merasakan kenyamanan dan pelayanan yang sesuai selama menginap.

Tabel 4.23

Kebutuhan yang Terlayani

Nomor	Hasil Kuesioner	Jumlah Responden	Ratio
1	Terlayani	82	95%
2	Kurang terlayani	4	5%
3	Tidak terlayani	-	-
Total		86	100%

Dari Tabel 4.23 di atas, total data responden 86 orang, sebanyak 82 orang (95%) menjawab untuk pelayanan merasa terlayani dan sebanyak 4 orang (5%) merasa kurang terlayani. Maka dapat disimpulkan bahwa 95% tamu memberi tanggapan yang baik tentang pelayanan Harris Bundaran Satelit Surabaya

Analisis SWOT

SWOT merupakan kepanjangan dari *Strength* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Oportunities* (Peluang), dan *Threats* (Ancaman).

Analisis SWOT adalah kegiatan mengatur dan menganalisa suatu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman utama menjadi kategori didalam suatu bisnis. *Strengths* dan *Weaknesses* adalah potensi internal yang ada di dalam suatu perusahaan yang dapat di analisa serta dapat dirubah dalam kontrol kendali kita. Contohnya dalam ini seperti : anggota dalam team, lokasi, dan potensi yang dapat dikembangkan pada suatu perusahaan.

Opportunities dan Threats adalah potensi eksternal diluar kontrol kendali kita yang akan mempengaruhi kita dalam menjalankan suatu strategi berbisnis. Kita dapat menjadikan kesempatan dan mencegah dari ancaman, akan tetapi hal itu tidak dapat mengubahnya, seperti persaingan, harga bahan baku material, dan tren belanja yang beredar di masyarakat.

Tabel Analisis SWOT Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya :

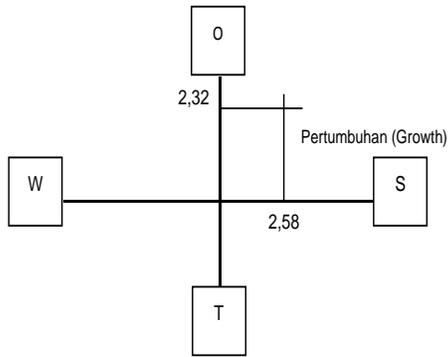
Tabel internal Perusahaan

SWOT ANALYSIS Hotel Harris Bundaran Satelit	
STRENGTHS	WEAKNESSES
Nomer 1 of 445 hotel Surabaya di Tripadvisor	Tidak ada fasilitas lantai klub eksekutif
2 Lantai parkir tersedia untuk tamu	Tidak tersedia bathtub di Harris Suite Rooms
Terletak di jalan utama HR Muhammad dekat Mayjend Sungkono	Hanya memiliki 2 tipe kamar
Akses mudah Tol Satelit Jalan Raya terhubung ke Kawasan Industri di Gresik, Pandaan, Ngoro dan Mojokerto	Ukuran kamar Harris, 24 m2
Pusat konvensi 1000 m2 dengan Ballroom dan ruang pertemuan yang dapat dibagi menjadi ruang istirahat dan berada di lantai yang sama	Terlalu dekat dengan SPBU Shell
Hotel bintang 4 yang didesain dengan teknologi terkini dan sehat	
Kolam renang dengan pemandangan kota surabaya	

Tabel eksternal perusahaan

OPPORTUNITIES	THREATS
Bisnis dan Perusahaan Pemerintah dan Perusahaan untuk mendukung Room FB (Banquet) dan pendapatan lainnya seperti Laundry dan Transportasi	Dikelilingi oleh Ballroom Independen di Restoran Cina di sekitar. Hotel yang menyelenggarakan acara pernikahan dan Sosial seperti restoran Ming Garden, XO Suki Chinese
Tamu Menginap Lama dari lingkungan Perusahaan (Area Sidoarjo, Margomulyo dan Tandes) dengan benefit tambahan Laundry dan Transportasi	Dikelilingi oleh Gedung Apartemen dengan harga murah, sewa harian dan bulanan
Group Adhoc Leisure (Pasar Golf) dari Asia (Malaysia dan Singapura) ke Lapangan Golf Ciputra dan Lapangan Bukit Darmo	Situasi ekonomi tidak kondusif, anggaran yang tersedia lebih rendah untuk Perjalanan, bisnis dan liburan
Segmen korporat dari pesaing Hotel kami sebagai repeater tamu melalui perjanjian tahunan	Pemerintah memiliki anggaran yang lebih sedikit, karena sebagian besar anggaran yang dialokasikan untuk Kementerian Kesehatan
Acara sosial seperti Wisuda dari Universitas dan Sekolah Konser musik dan Kelas Table Manners dari Asosiasi atau Komunitas	Hotel bintang 5 membenarkan harga fleksibel ke pasar (Hotel Sekitar)
Pertemuan Hybrid dengan bandwidth internet gratis hingga 100 Mbps untuk semua segmen	Tempat di luar pintu dari restoran dan hotel independen sebagai utama prioritas atau acara sosial
Trendi bagi kaum muda untuk mencoba Hotel baru kami untuk Acara Sosial	Hotel bintang 4 bermerek di TOP Pakuwon Mall
Pendaftaran ASR untuk meningkatkan loyalitas para tamu dari Pasar Domestik dan Internasional	

Selanjutnya untuk mempertajam analisis dapat digunakan diagram analisis SWOT yang bertujuan untuk melihat posisi perusahaan serta melihat arah perkembangan selanjutnya (Peluang)-(Ancaman) = 3,05 – 0,73 = 2,32 (Positif) dan (Kekuatan)-(Kelemahan) = 3,0 – 0,42 = 2,58 (Positif). Jadi perusahaan berada di Kuadran I yaitu dalam posisi yang menguntungkan dimana strategi yang harus digunakan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang signifikan.



Penentuan strategi dapat dilihat pada matriks SWOT dibawah ini, yaitu :

Internal Faktor	Kekuatan (S) : - Nomer 1 dari 445 hotel di surabaya di tripadvisor - Tempat strategis - Keuangan - Pertumbuhan laba dan penjualan tinggi - SDM kesejahteraan karyawan baik	Kelemahan (W) - Harga lebih tinggi dari pesaing - Terlalu dekat dengan SPBU Shell - Hanya memiliki 2 tipe kamar - Rasio pembeli terhadap pengunjung rendah - Utang jangka pendek tinggi
Eksternal Faktor		
Peluang (O) -Pertumbuhan penduduk -Daya beli meningkat -Tamun menginap dalam jangka panjang - Trendi bagi kaum muda	Strategi SO - Pertumbuhan penduduk dengan menambah produk penjualan - Memanfaatkan teknologi tinggi dalam pelayanan	Strategi WO - Brand produk pemasok dengan label Hotel Harris - Pemanfaatan teknologi untuk promosi
Ancaman (T) -Masuknya pesaing baru -Tingginya biaya perizinan -Kenaikan tarif BBM, listrik, dan telepon -Inflasi tinggi -Anggaran pemerintah semakin sedikit	Strategi ST - Meningkatkan potensi kualitas food and beverage sebagai selling point	Strategi WT - Menambah kredit jangka panjang - Mengontrol Pembelian barang

5. Penutup

Berdasarkan ulasan dan hasil analisis pengambilan kuesioner berdasarkan hal yang dilakukan dengan konsep analisis SWOT dan analisis tabel tunggal, kesimpulan dan saran penutup dari permasalahan yang diangkat pada penelitian skripsi ini.

Kesimpulan

Rankaian penjelasan yang telah disusun dan dilengkapi dengan analisis dari hasil

pengambilan sampel data berupa kuesioner yang telah dijelaskan.

sebelumnya, maka penulis menyimpulkan kesimpulan dari penjelasan diatas sebagai berikut:

1. Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya yang berlokasi di Jl.Mayjen HR. Muhammad No.2A, Putat Gede, Kec.Sukomanunggal, Kota Surabaya, Jawa Timur 60189 , merupakan hotel bintang empat yang memiliki total jumlah kamar 167 yang memberikan kenyamanan bagi para tamu yang hendak menginap.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Harris Bundaran Satelit Surabaya mampu meninggalkan kesan yang terbaik bagi pengunjung sehingga memberikan ulasan positif, senang dan puas dengan pelayanan hotel ini.
3. Dengan adanya persaingan pertumbuhan hotel yang semakin meluas, dikemudian hari tidak menutup kemungkinan bahwa Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya akan menghadapi persaingan yang cukup berat. Hal ini dipicu dari adanya penawaran harga kamar dinamis yang diberikan oleh hotel bintang 5 yang mengikuti permintaan pasar dan kondisi perkembangan ekonomi di masa depan.

Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya dituntut lebih extra dan tepat dalam menyusun dan menerapkan strategi pemasaran untuk menarik minat masyarakat. Dalam kata lain, strategi dari penawaran harga kamar, fasilitas yang diberikan, pelayanan yang berkualitas serta berbagai promo menarik yang di tawarkan ke masyarakat sehingga tepat sasaran.

4. Semua ulasan strategi pemasaran yang dipaparkan pada penjelasan diatas, merupakan upaya dan tindakan untuk mencapai target dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu.

Saran

Peneliti berharap agar Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya dapat terus melakukan inovasi dan meningkatkan strategi pemasaran sehingga tidak kalah saing dengan persaingan hotel yang semakin ketat. Dengan demikian target penjualan kamar, ruang meeting dan penjualan makanan dan minuman dapat tercapai.

Peneliti berharap agar pelayanan pelanggan di Hotel Harris Bundaran Satelit Surabaya terus ditingkatkan, terutama dari segi pengerjaan proyek-proyek yang masih belum terselesaikan, salah satunya renovasi

kamar dan tambahan penerangan di lorong setiap lantai.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, 2003. *Marketing Insights From A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer*, Erlangga Jakarta.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu Yogyakarta.
- Gwyn Fimmel, Konsultan pemasaran senior di Hoffman Marketing Communications di AS (www.harrishotels.com). Diakses Tanggal 24 Februari 2021
- (Tauziahotels.com/en-US/). Diakses Tanggal 21 Februari 2021
- (mytauziaprivilege.com/reward/). Diakses tanggal 21 Februari 2021
- (Strategi Abalisis SWOT) Diakses 08 Desember 2021
- Teknik Membedah kasus bisnis Analisis SWOT Diakses 20 January 2022
- Freddy Rangkuti 1997, PT Gramedia Pustaka Utama