

**“ PENGARUH PEMBERIAN *DISCOUNT* DAN *VOUCHER*
TERHADAP ANOMALI *CUSTOMER* DI ALTITUDE BAR
MARRIOTT HARBOUR BAY BATAM “**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH :
PRAMODHAWARDHANA DHARMATUNGGGA
151911113050

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga..

Surabaya, 18 Juli 2022



Pramodhawardhana Dharmatungga
NIM 151911113050

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

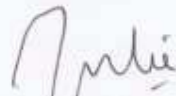
**PENGARUH DISCOUNT DAN VOUCHER TERHADAP ANOMALI
CUSTOMER DI ALTITUDE BAR MARRIOTT HARBOUR BAY
BATAM**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Bidang Perhotelan
Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Oleh:

Pramodhawardhana Dharmatunga
NIM. 151911113050

Disetujui oleh:


Pembimbing

Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, PhD., CHE.

NIP. 197607071999032001

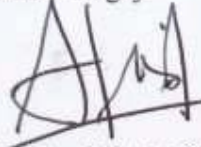
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Perhotelan
Departemen : Bisnis
Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga
Hari/Tanggal : Jum'at. 22 Juli 2022
Pukul : 07.00 – 10.00
Tempat : Gedung B Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

Panitia Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



Jiwangga Hadi Nata, S.E., M.SM. CHE.

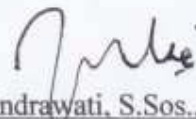
NIP. 198601172018083101

Anggota Penguji I

Anggota Penguji II



Umi Farichah Dascha, S.E., M.M. CHE
NIP. 199008082019032023



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, PhD., CHE.
NIP. 197607071999032001

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul *“PENGARUH PEMBERIAN DISCOUNT DAN VOUCHER TERHADAP ANOMALI CUSTOMER DI ALTITUDE BAR MARRIOTT HARBOUR BAY BATAM”* dengan tepat waktu. Dalam pembuatan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu, penulis dengan penuh hormat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Serta Nabi Muhammad SAW atas syafa'atnya.
2. Seluruh Keluarga yang senantiasa membantu mendorong dan memotivasi untuk menyelesaikan studi.
3. Bapak Prof. Dr. Anwar Ma,ruf, drh., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Ibu Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Ibu Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, PhD., CHE., selaku Koordinator Program Studi.
6. Ibu Umi Farichah Bascha, S.E., M.M., CH. Selaku pembimbing tugas akhir saya yang senantiasa mengingatkan, membantu dan mengarahkan pembuatan tugas akhir ini.
7. Segenap Jajaran dan Dosen Fakultas Vokasi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi.
8. Lusi Dwi Tri Wahyuni yang senantiasa menemani, membantu, mengingatkan, serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan studi.

9. Semua staff Altitude Batam, lebih khususnya Kak Balqis, Bu Desi, Pak Riki, Bang Safaq, Bang Yusuf. Yang turut membantu serta memberikan ilmu di waktu magang, dan pembuatan tugas akhir ini.
10. Gita Indah Wahyu, dan segenap teman-teman yang turut membantu, mengingatkan, menyemangati penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
11. Seluruh rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan Angkatan 2019 yang saling memberikan semangat serta bantuan dan kerjasamanya.
12. Serta seluruh pihak-pihak yang turut membantu dalam proses kelancaran penyusunan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari, bahwa tugas akhir yang dibuat masih jauh dari kata sempurna baik segi Penyusunan, Bahasa, maupun Penulisannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan para pembaca dan bisa bermanfaat untuk perkembangan dan peningkatan ilmu.

Surabaya, 18 Juli 2022

Penulis

Pramodhawardhana Dharmatunga

NIM 151911113050

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Untuk Pribadi.....	7
1.5.2 Untuk Pembaca	7
1.5.3 Untuk Prodi.....	8
1.5.4 Untuk Instansi Penelitian	8
BAB II.....	9
2.1 Bar	9
2.1.1 Pengertian Bar.....	9
2.1.2 Macam-macam Bar.....	10
2.2 Diskon.....	11
2.2.1 Pengertian Diskon.....	11
2.2.2 Syarat Penggunaan Diskon	11

2.3 Voucher	12
2.3.1 Pengertian Voucher.....	12
2.3.2 Voucher Altitude Bar.....	13
2.4 Promosi.....	13
2.4.1 Pengertian Promosi.....	13
2.4.2 Manfaat Promosi.....	14
2.4.3 Macam-macam Metode Promosi	15
2.5 Pengunjung / Wisatawan.....	16
2.5.1 Pengertian Pengunjung	16
2.5.2 Perilaku Wisatawan	17
BAB III.....	23
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.1.1 Lokasi.....	23
3.1.2 Waktu Penelitian.....	24
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.2.1 Wawancara.....	26
3.2.2 Observasi	26
BAB IV	28
4.1 Altitude Rooftop Bar	28
4.2 Sikap Tamu yang Menggunakan Voucher dan Discount di Altitude Bar	29
BAB V.....	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Voucher Altitude Rooftop Bar.....	13
Gambar 3.1 Denah lokasi Batam Marriott Hotel Harbour Bay.....	23
Gambar 3.2 Foto Altitude Rooftop Bar dari Marriott Batam.....	23
Gambar 3.3 Foto Altitude Bar dari Marriott Hotel Batam.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian penulis.....	25
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	36
Lampiran 2 Foto dan Bukti Wawancara.....	37

Pramodhawardhana Dharmatungga, 2022. *Pengaruh Pemberian Diskon Dan Voucher Terhadap Anomali Customer Di Altitude Bar Marriott Harbour Bay Batam*, Tugas Akhir Program Studi D3 Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya. Dibimbing oleh Ibu **Umi Farichah Bascha, S.E., M.M., CH.**

ABSTRAK

Teknik pemasaran Marriott Batam dilakukan dengan berbagai promo contohnya turut menggandeng *influencer* daerah untuk promosi, diskon *member* dari Marriott Internasional yakni *Marriot Bonvoy, earn and redeem*, dan juga pembagian *voucher Food and Beverage* untuk yang menginap lebih dari 3 hari. datang kembali ke outlet. Secara spesifik *voucher* yang dibahas disini adalah *voucher* Altitude Rooftop Bar di Marriott Batam. Pengaruh *voucher* tidak semata-mata selalu membuat tamu untuk *spend money* lebih banyak, ada beberapa dari tamu yang hanya akan menggunakan *voucher* lalu pergi. Hal ini banyak didasarkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan untuk membeli barang atau jasa yang telah ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daripada *voucher* dan diskon yang di berlakukan di Altitude bar terhadap sikap tamu. Teori Pemasaran dan Wisatawan digunakan sebagai bahan kajian ini. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara serta observasi di lapangan yang tak lain adalah *Altitude Rooftop Bar*. Lokasi penelitian di Kota Batam Kepulauan Riau lebih khususnya Altitude Rooftop Bar Marriott Harbour Bay Batam Hotel. Hasil Penelitian ini menunjukkan pengalaman, serta pengamatan penulis terhadap sikap tamu di lapangan guna dapat dijadikan bahan ajar kepada para *staff* baru nantinya di Altitude Bar. *Voucher* tidak terlalu berpengaruh terhadap sikap *customer* di Altitude bar. Akan tetapi *voucher* berpengaruh dalam mempopulerkan nama dan meningkatkan keuntungan dari Altitude Bar.

Kata Kunci : Pemasaran, Voucher, Diskon, Bar, Hotel.

Pramodhawardhana Dharmatungga, 2022. The effect of giving discounts and vouchers to customer anomalies at Altitude Bar Marriott Harbor Bay Batam, Final Project of D3 Hospitality Management Study Program, Faculty of Vocational Studies, Airlangga University Surabaya. Supervised by **Mrs. Umi Farichah Bascha, S.E., M.M., CH.**

ABSTRACT

Marriott Batam marketing techniques are carried out with various promos, for example by cooperating with regional influencers for promotions, member discounts from Marriott International, namely Marriot Bonvoy, earn and redeem, and also distributing Food and Beverage vouchers for those who stay more than 3 days. come back to the outlet. Specifically, the voucher discussed here is the Altitude Rooftop Bar voucher at the Marriott Batam. The effect of vouchers does not always make guests spend more money, there are some guests who will only use vouchers and then leave. This is based on many factors that influence customers to buy goods or services that have been offered. This study aims to determine the effect of vouchers and discounts applied at the Altitude bar on guest attitudes. Marketing and Tourist Theory is used as the material for this study. Qualitative descriptive research method with interview data collection techniques and field observations is none other than the Altitude Rooftop Bar. The research location is in Batam City, Riau Islands, more specifically the Altitude Rooftop Bar Marriott Harbor Bay Batam Hotel. The results of this study show the experience, as well as the author's observations on the attitude of guests in the field so that they can be used as teaching materials for new staff later at Altitude Bar. Vouchers have little effect on customer attitudes at the Altitude bar. However, vouchers were influential in popularizing the name and increasing the profits of the Altitude Bar.

Keywords: Marketing, Vouchers, Discounts, Bars, Hotels.