

### BAB III

#### KESIMPULAN DAN SARAN

##### 3.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa Sales Marketing mempunyai beberapa peran untuk menekan angka lost business dalam konteks social event di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Diantaranya ialah menjaga hubungan baik dengan cara melakukan kunjungan rutin terhadap instansi- instansi pemerintahan, perusahaan, dan sekolah yang sering mengadakan graduation di Hotel. Dimana kunjungan ini telah direncanakan sebelumnya dalam bentuk sales plan. Selain kunjungan secara langsung, pihak sales marketing juga menjalin hubungan baik dengan klien dengan cara telemarketing yang dilakukan setiap harinya.

Sales Marketing juga berperan sebagai konsultan terhadap klien, bukan semata-mata hanya menjadi *order taker*. Sebagai konsultan ini yang dimaksud adalah konsultan terhadap jadwal acara yang akan dilaksanakan oleh *corporate* atau klien tersebut. Karena permasalahan yang sering terjadi ialah jadwal yang bersamaan antara instansi pemerintah, perusahaan, wedding satu yang satu dengan yang lain. Sedangkan hotel memiliki kapasitas yang terbatas. Sehingga pihak sales marketing diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut. Apabila hal tersebut terjadi, umumnya dari pihak sales memberikan pilihan untuk salah satu klien mengganti jadwal acara. Dengan digantinya jadwal acara tersebut, dari pihak kami memberikan benefit lebih terhadap klien tersebut.

### **3.2 Saran**

Menurut penulis dalam upaya sales and marketing dalam menekan angka lost business Hotel Fairfield by Marriott Surabaya sudah bagus. Terutama pihak sales marketing yang seringkali menjadi konsultan terhadap klien yang umumnya memiliki permasalahan jadwal yang bersamaan. Maka akan lebih baik lagi apabila pihak hotel memberikan reward lebih untuk pihak klien yang sering mengadakan event di hotel bintang empat ini. Selain itu apabila dimungkinkan, pihak hotel menambahkan ruang meeting/ballroom yang lebih besar. Supaya dapat menampung kapasitas yang lebih besar lagi, sehingga lebih banyak lagi pihak-pihak yang mengadakan acara di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya.