

**TUGAS AKHIR**

**PERBEDAAN AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATIONS*  
SHERATON HOTEL & TOWERS SURABAYA DI TENGAH KRISIS  
KARENA PANDEMI *COVID-19***

Disusun untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh sebutan Ahli Madya  
(A.Md.) Manajemen Perhotelan



Disusun oleh:

M. RIZA DARMAWAN

NIM. 151711113054

**DIPLOMA III PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**2020**

**LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA (KTM)**



**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**Perbedaan Aktivitas *Marketing Communications* Sheraton Surabaya Hotel & Towers di Tengah Krisis Karena Pandemi *COVID-19***

Disusun Oleh:

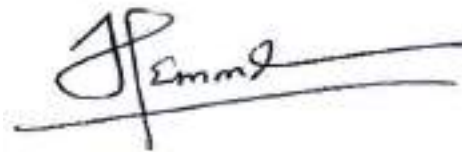
M. Riza Darmawan

151711113054

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 29 Mei 2020

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nur Emma Suriani', written over two horizontal lines.

Nur Emma Suriani, S.SOS., M.Si.  
197512232003122001

## PENGESAHAN

### Perbedaan Aktivitas *Marketing Communications* Sheraton Surabaya Hotel & Towers di Tengah Krisis Karena Pandemi *COVID-19*

Yang disusun oleh:

Nama : M. Riza Darmawan  
Nim : 151711113054  
Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

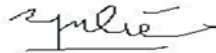
Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal :

9 Juni 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar A.Md. pada Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya.

#### Susunan Tim Penguji

Penguji I



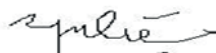
Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.  
NIP. 197607071999032001

Penguji II



Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si.  
NIP.197512232003122001

Mengetahui/Menyetujui,  
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM., Ph.D.  
NIP.197607071999032001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### TUGAS AKHIR

Saya, (M. Riza Darmawan, NIM 151711113054) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka,
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya ini serta sanksi-sanksi lain sesuai norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga

Surabaya, 1 Juni 2020

Penulis



M. Riza Darmawan  
NIM: 151711113054

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Sholawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang dikerjakan oleh penulis selama empat bulan dengan judul **“Perbedaan Aktivitas *Marketing Communications* Sheraton Surabaya Hotel & Towers di Tengah Krisis Karena Pandemi *COVID-19*”**. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya pada program Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada beberapa pihak yang turut serta membantu dalam proses hingga terselesaikannya laporan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Allah SWT. atas semua hidayah yang telah mempermudah jalan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Teguh Sudarmadi dan Rita Zahara selaku orang tua penulis atas semua usaha, doa, dan semangat yang selalu menyertai penulis dalam menjalani hidup termasuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Jika ada kata yang lebih dari terima kasih itu untuk mereka.
3. Muhammad Rizky Hartawan dan Vania Lestari selaku saudara/i dari penulis yang sudah membantu memberikan dukungan kepada penulis.
4. Prof. Dr. H. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CA, CMA, selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
5. Dr. Sri Endang Nurhidayati, S.Sos., Msi.P selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
6. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD., selaku KPS D3 Manajemen Perhotelan dan dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan Tugas Akhir.
7. Jiwangga Hadi Nata, S.E., M.SM. dan Nur Emma Suriani, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang senantiasa membantu dan memotivasi agar Tugas Akhir ini selesai.

8. Seluruh dosen Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga yang sudah memberikan tenaga, usaha, pengalaman, dan ilmunya.
9. Seluruh staff karyawan dan elemen Sheraton Surabaya Hotel & Towers khususnya Bu Dani, Bu Igga, Pak Novi, Bu Geraldina, Pak Nino, Pak Mundhi yang sudah memberikan ilmu dan membantu kelancaran selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Teman-teman penulis khususnya Azmi, Daffa, Reyhan, Baskoro, Rifqi, Veldy, yang sudah sangat membantu baik secara ilmu maupun moral sehingga penulis selalu merasa terhibur saat mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuannya.
12. Teman-teman Praktik Kerja Lapangan yang sudah sangat membantu selama melangsungkan Praktik Kerja Lapangan
13. Bring Me The Horizon dan offonoff untuk semua karya musiknya yang selalu menemani penulis mengerjakan Tugas Akhir ini.

Segala bantuan, tenaga, usaha, dan kebaikan yang dikeluarkan tentunya tidak akan sia-sia, semoga Tuhan membalasnya. Semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.