

M. Riza Darmawan, 2020, *Perbedaan Aktivitas Marketing Communications Sheraton Surabaya Hotel & Towers di Tengah Krisis Karena Pandemi COVID-19*. Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Nur Emma Suriani, S.Sos.,M.Si. Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

ABSTRAK

Industri pariwisata merupakan industri yang terus berkembang begitu juga perhotelan sebagai penyedia akomodasi bagi wisatawan yang sedang melakukan kegiatan pariwisata. Tapi tahun 2020 terjadi pandemi *COVID-19* yang berdampak krisis pada industri pariwisata. Penurunan jumlah wisatawan dan terbatasnya kegiatan pariwisata menimbulkan turunnya minat beli konsumen dan disini juga peran departemen *marketing communications* sebagai departemen yang melakukan promosi dan menjadi penghubung antara hotel dengan konsumen. Peran *marketing communications* dalam meningkatkan minat beli calon konsumen merupakan salah satu faktor yang berdampak karena aktivitas dari departemennya yang melakukan pertukaran informasi dengan calon konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas promosi dan adaptasi yang dilakukan *marketing communication* Sheraton Surabaya Hotel & Towers dalam menghadapi krisis karena pandemi *COVID-19*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif, yaitu data yang dianalisa terlebih dahulu kemudian disusun dan dijelaskan dengan pernyataan tertentu berupa kata-kata tertulis atau lisan dari seorang informan dan mengamati tempat yang diteliti.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa departemen *marketing communcations* Sheraton Surabaya Hotel & Towers melakukan adaptasi dengan melakukan manajemen krisis dan menggunakan *soft selling* sambil merencanakan langkah yang akan diambil setelah krisis berlalu. Aktivitas-aktivitas *marketing communications* juga membantu menjaga minat beli calon konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan penggunaan promosi lewat sosial media lebih fleksibel dalam semua kondisi.

Kata kunci: Pariwisata, Hotel, Krisis, *Marketing Communications*, Minat Beli