

Donny Sugeng Ardiansyah, 2020, **Peran *Sales dan Marketing Terhadap Penjualan Kamar di Hotel Arcadia Surabaya By Horison***. Tugas akhir ini dibawah bimbingan Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD. Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

---

### ABSTRAK

Di era pariwisata yang maju membangun hotel sangatlah cocok untuk sebuah usaha bisnis karena hotel merupakan salah satu komponen penting dalam menunjang industri pariwisata dimana suatu perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan penginapan serta jasa pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Akan tetapi semakin besar peluang usaha bisnis akan besar dan banyak pun saingannya , jadi kita harus memiliki strategi pemasaran yang baik untuk menarik minat calon tamu hotel. Dengan memperbarui desain hotel mengikuti zaman, selalu mempertimbangkan masukan tamu, dan selalu memahami keinginan dan kebutuhan tamu adalah cara efektif dalam memuaskan dan menarik perhatian tamu.

*Sales dan Marketing* merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan saling terkait dengan bagian lainnya di perusahaan akomodasi salah satunya adalah hotel, dengan kemampuan berbagai strategi *sales dan marketing* dalam suatu hotel diharapkan dapat meningkatkan pemasaran hotel, meningkatkan inovasi dan memahami apa yang konsumen inginkan. Seperti diketahui tugas *sales* adalah menawarkan paket kamar, *meeting room*, paket makanan dan paket *wedding* kepada konsumen. Dari semua paket yang ditawarkan *room occupancy* adalah penyumbang pendapatan terbesar pada suatu hotel. Berikut merupakan diagram grafik *room occupancy*.

Tujuan Penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui tugas departemen *Sales Marketing*, strategi yang digunakan dalam kegiatan departemen *Sales Marketing* dan peran *Sales Marketing* dalam kegiatan pemasaran. Hasil dari tugas akhir ini adalah kegiatan *Sales Marketing* di Hotel Arcadia Surabaya by Horison mempunyai peran yang sangat penting, serta berkontribusi terhadap perkembangan hotel, terbukti dengan meningkatnya *revenue* dan dikenalnya Hotel Arcadia Surabaya by Horison oleh masyarakat secara luas.

Kata kunci : Hotel Arcadia, sales dan marketing, strategi sales dan marketing

Donny Sugeng Ardiansyah, 2020, The Role of Sales and Marketing Against Room Sales at the Arcadia Hotel Surabaya By Horison. This final project is under the guidance of Dian Yulie Reindrawati, S. Sos., MM., PhD. D3 Study Program in Hospitality Management, Vocational Faculty, Airlangga University.

---

### **ABSTRACT**

In the era of advanced tourism building hotels is very suitable for a business venture because the hotel is an important component in supporting the tourism industry where a company that provides lodging services and food and beverage services to guests. However, the greater the business opportunity the business will be large and competing with, so we must have a good marketing strategy to attract prospective hotel guests. By updating the design of the hotel with the times, always considering guest input, and always understanding the wants and needs of guests is an effective way of satisfying and attracting guests' attention.

Sales and Marketing is one of the most important parts and is interrelated with other parts of the accommodation company. One of them is hotel, with the ability of various sales and marketing strategies in a hotel is expected to increase hotel marketing, increase innovation and understand what consumers want. As is well known, the sales task is to offer room packages, meeting rooms, food packages and wedding packages to consumers. Of all the packages offered room occupancy is the biggest contributor to income at a hotel. The following is a chart of room occupancy charts.

The purpose of this final project is to determine the duties of the Sales Marketing department, the strategies used in the activities of the Sales Marketing department and the role of Sales Marketing in marketing activities. The result of this thesis is the Sales Marketing activities at the Arcadia Hotel Surabaya by Horizon has a very important role, and contributes to the development of the hotel, as evidenced by increased revenue and the recognition of the Arcadia Hotel Surabaya by Horizon by the public at large.

Keywords: Arcadia Hotel, sales and marketing, sales and marketing strategies