

ABSTRAK

Ni Luh Putu Nita Marini. NIM: 150300429. **Kinerja Sales Marketing dalam Mempertahankan Peringkat Bintang Lima Hotel Inna Grand Bali Beach.** Tugas Akhir, Jakarta: Politeknik APP. Agustus 2018.

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas serta kinerja *sales marketing* dalam mempertahankan peringkat bintang lima Hotel Inna Grand Bali Beach. Selain itu tugas akhir ini memuat permasalahan yang sering terjadi dalam aktivitas *sales marketing* di hotel Inna Grand Bali Beach serta solusinya. Penulisan tugas akhir ini menggunakan analisis *problem solving* melalui pengamatan yang dilakukan selama magang di Hotel Inna Grand Bali Beach tepatnya pada aktivitas *sales marketing*. Aktivitas yang dilakukan oleh *sales marketing* hotel Inna Grand Bali Beach adalah melakukan *site inspection*, membuat surat penawaran, *blocking ruang meeting*, *follow up*, membuat surat *invoice*, serta membuat *contract rate travel agent*, sedangkan kinerja *sales marketing* dalam mempertahankan peringkat bintang lima Hotel Inna Grand Bali Beach yaitu dengan memberikan *service* berupa fasilitas hotel dengan ruang *meeting* terbesar di Bali, fasilitas kamar dengan harga dan promosi, serta *value of money* sebagai hotel pertama dan bangunan tertinggi yang ada di Bali. Adapun permasalahan yang sering terjadi dalam aktivitas *sales marketing* di hotel Grand Inna Bali Beach yaitu keluhan kualitas fasilitas, kesalahan memilih *room plan*, perubahan periode menginap secara mendadak, serta tidak ada kewenangan dalam memberikan keputusan. Hasil laporan magang menyebutkan bahwa Hotel Inna Grand Bali Beach sebaiknya melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap kualitas fasilitas, mengganti fasilitas yang sudah tidak berfungsi serta dapat memanfaatkan sosial media yang dimiliki untuk memberikan informasi detail mengenai keadaan hotel beserta fasilitas agar calon tamu dapat mengetahui keadaan hotel dan fasilitas yang sesungguhnya.

Kata kunci : *sales marketing*, *ruang meeting*, hotel pertama dan tertua