

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Magang	7
1.4 Manfaat	7

BAB II STUDI PUSTAKA

2.1 Manajemen Pemasaran	8
2.2 Pemasaran Jasa	9
2.2.1 Karakteristik Jasa	10
2.3 Bauran Pemasaran	10
2.4 Promosi	14
2.4.1 Bauran Promosi	15
2.4.2 Personal Selling	17
2.4.2.1 Kekuatan dan Kelemahan Personal Selling	18
2.4.2.2 Tugas Pokok Personal Selling	19
2.4.2.3 Peranan Personal Selling	19
2.4.2.4 Macam – macam Personal Selling	20

2.4.2.5 Tahap – tahap Personal Selling	21
2.4.2.6 Faktor Sukses dalam Personal Selling	26
2.5 Hotel	30
2.5.1 Klasifikasi Hotel	31
2.6 Tingkat Hunian Hotel	36
2.7 Fasilitas	40
2.8 Kinerja <i>Sales Marketing</i>	41
2.8.1 Cara Mengukur Kinerja <i>Sales Marketing</i>	42

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan	45
3.1.1 Data Perusahaan	45
3.1.2 Logo Perusahaan	45
3.1.3 Sejarah Perusahaan	45
3.1.4 Visi Misi Perusahaan	47
3.2 Struktur Organisasi Divisi	47
3.3 Deskripsi Pekerjaan	48

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi	62
4.1.1 Aktivitas <i>Sales Marketing</i> di Hotel Grand Inna Bali Beach	62
4.1.2 Kinerja <i>Sales Marketing</i> dalam Mempertahankan Peringkat Bintang Lima Hotel Grand Inna Bali Beach	78
4.2 Rekap Hasil Observasi Pada Hotel Grand Inna Bali Beach	83
4.3 Pembahasan	84
4.3.1 Identifikasi	84
4.3.2 Solusi	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara yang Berkunjung Langsung ke Bali (Tahun 2013-2017)	1
Tabel 1.2 Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara yang Berkunjung Langsung ke Bali (Tahun 2013-2016)	2
Tabel 1.3 Persentase Tingkat Hunian Kamar di Bali (Tahun 2013-2017)	2
Tabel 1.4 Persentase Tingkat Hunian Kamar di Hotel Inna Grand Bali Beach (Tahun 2016-2017)	5
Tabel 4.1 Hasil Observasi 4 Bulan Pada Hotel Grand Inna Bali Beach	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Elemen Bauran Promosi	16
Gambar 2.2 Langkah – Langkah dalam <i>Personal Selling</i>	21
Gambar 3.1 Logo Grand Inna Bali Beach	45
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Divisi <i>Marketing</i>	47
Gambar 3.3 Lokasi Kerja Praktik	49
Gambar 3.4 <i>Announcement Paper</i>	54
Gambar 3.5 Kliping Berita	55
Gambar 3.6 Daftar <i>Signboard</i>	56
Gambar 3.7 <i>Posting Content</i> di <i>Facebook</i>	58
Gambar 3.8 <i>Posting Content</i> di <i>Instagram</i>	58
Gambar 3.9 Tanggapan <i>Riview</i> Tamu	59
Gambar 3.10 Data Calon Konsumen	61
Gambar 3.11 <i>Room Inventory</i>	61
Gambar 4.1 Surat Penawaran	65
Gambar 4.2 <i>Blocking Ruang Meeting</i>	67
Gambar 4.3 Daftar <i>Follow Up</i> Calon Tamu	69
Gambar 4.4 Surat Pro <i>Invoice</i>	70
Gambar 4.5 Halaman Depan <i>Contract Rate</i>	72
Gambar 4.6 Halaman Belakang <i>Contract Rate</i>	73

Gambar 4.7 Rangkuman <i>Sales Call</i>	75
Gambar 4.8 <i>Sales Call Report Face to Face</i>	76
Gambar 4.9 Tampilan Akhir Input <i>Sales Call Report</i>	78
Gambar 4.10 Rakernas III PDIP	80
Gambar 4.11 Yudisium Universitas Warmadewa	80
Gambar 4.12 Promo Hotel GIBB	82
Gambar 4.13 Hotel Pertama dan Tertinggi di Bali	83
Gambar 4.14 Keluhan Fasilitas	85
Gambar 4.15 <i>Room Plan Room Only</i>	86
Gambar 4.16 <i>Room Plan Room Only</i>	86

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU PERTAMA
LAMPIRAN 2	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KEDUA
LAMPIRAN 3	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KETIGA
LAMPIRAN 4	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KEEMPAT
LAMPIRAN 5	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KELIMA
LAMPIRAN 6	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KEENAM
LAMPIRAN 7	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KETUJUH
LAMPIRAN 8	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KEDELAPAN
LAMPIRAN 9	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KESEMBILAN
LAMPIRAN 10	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KESEPULUH
LAMPIRAN 11	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KESEBELAS
LAMPIRAN 12	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KE DUA BELAS
LAMPIRAN 13	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KE TIGA BELAS
LAMPIRAN 14	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KE EMAT BELAS
LAMPIRAN 15	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KE LIMA BELAS
LAMPIRAN 16	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KE ENAM BELAS
LAMPIRAN 17	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KE TUJUH BELAS
LAMPIRAN 18	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KE DELAPAN BELAS
LAMPIRAN 19	: <i>DAILY REPORT</i> MINGGU KE SEMBILAN BELAS
LAMPIRAN 20	: <i>INSPECTION</i>
LAMPIRAN 21	: PERMINTAAN SURAT PENAWARAN
LAMPIRAN 22	: SURAT PENAWARAN
LAMPIRAN 23	: <i>EMAIL</i> PENGIRIMAN SURAT PENAWARAN
LAMPIRAN 24	: <i>BLOCKING RUANG MEETING</i>
LAMPIRAN 25	: <i>INVOICE</i>
LAMPIRAN 26	: <i>CONTRACT RATE</i>
LAMPIRAN 27	: PENGIRIMAN <i>CONTRACT RATE</i>
LAMPIRAN 28	: <i>SALES CALL REPORT</i>
LAMPIRAN 29	: <i>ANNOUNCEMENT PAPER</i>
LAMPIRAN 30	: KLIPING BERITA
LAMPIRAN 31	: <i>LIST SIGNBOARD</i>
LAMPIRAN 32	: <i>CONTENT</i> DI <i>SOCIAL MEDIA</i>
LAMPIRAN 33	: <i>RIVIEW</i> TAMU
LAMPIRAN 34	: RESERVASI TAMU

LAMPIRAN 35	: <i>FLOW CHART</i> AKTIVITAS SALES MARKETING
LAMPIRAN 36	: VIEW GRAND INNA BALI BEACH
LAMPIRAN 37	: AKOMODASI <i>DELUXE ROOM</i> GIBB
LAMPIRAN 38	: SURAT PENERIMAAN MAGANG
LAMPIRAN 39	: KARTU BIMBINGAN KERJA PRAKTIK
LAMPIRAN 40	: ABSENSI KERJA PRAKTIK
LAMPIRAN 41	: NILAI KERJA PRAKTIK
LAMPIRAN 42	: SURAT PEMBERHENTIAN MAGANG
LAMPIRAN 43	: SERTIFIKAT KERJA PRAKTIK
LAMPIRAN 44	: LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING
LAMPIRAN 45	: KARTU PESERTA SEMINAR
LAMPIRAN 46	: CV