

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI LEAD SHARE MEETING BROKER PADA  
TINGKAT RESERVASI GROUP  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Made Panji Artana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**  
**KONTRIBUSI LEAD SHARE MEETING BROKER PADA**  
**TINGKAT RESERVASI GROUP**  
**DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Made Panji Artana**  
**NIM 2015834136**

**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2024**

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI LEAD SHARE MEETING BROKER PADA  
TINGKAT RESERVASI GROUP DI INTERCONTINENTAL  
BALI RESORT JIMBARAN**

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata  
di Politeknik Negeri Bali**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Made Panji Artana  
NIM 2015834136**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### KONTRIBUSI LEAD SHARE MEETING BROKER PADA TINGKAT RESERVASI GROUP DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN

Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Rabu, 26 Juni 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. I Ketut Astawa, MM**  
NIP 196107211988111001



**Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.**  
NIP 199309052022031009

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali



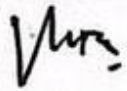
**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par.**  
NIP. 198409082008122004

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Sripsi berjudul:


### KONTRIBUSI LEAD SHARE MEETING BROKER PADA TINGKAT RESERVASI GROUP DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN

Yang disusun oleh **I Made Panji Artana (NIM. 2015834136)** telah dipertahankan dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 18 Juli 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Ketua</b>	Drs. I Ketut Astawa, MM NIP. 196107211988111001	
<b>Anggota</b>	Drs. I Ketut Suarja, M.Si NIP. 196212311993031013	
<b>Anggota</b>	Elvira Septevany, S.S., M.Li NIP. 198909262019032017	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali,



  
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par.  
NIP. 198409082008122004

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Made Panji Artana

NIM : 2015834136

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **KONTRIBUSI LEAD SHARE MEETING BROKER**

### **PADA TINGKAT RESERVASI GROUP**

### **DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**

Yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila dikemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli atau terdapat kasus plagiarism, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

Badung, 26 Juli 2024

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '3000', 'METERAI TEMPEL', and 'DDALX207019639'.

I Made Panji Artana

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kontribusi Lead Share Meeting Broker Pada Tingkat Reservasi Group di InterContinental Bali Resort Jimbaran” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dimulainya penulisan Skripsi ini hingga dapat terselesaikan nya tidak lepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
5. Drs. I Ketut Astawa, MM selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.



6. Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di InterContinental Bali Resort Jimbaran khususnya di *Sales & Marketing Department* yang dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi.
9. Rekan - rekan dan orang terdekat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis sudah berusaha maksimal dalam penelitian dan menyusunnya dalam skripsi, namun mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis membuat skripsi ini jauh dari kata sempurna, besar harapan penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih ,dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**Penulis**

**I Made Panji Artana**



## ABSTRAK

Artana, I Made Panji (2024). *Kontribusi Lead Share Meeting Broker Pada Tingkat Reservasi Group di InterContinental Bali Resort Jimbaran*. Skripsi : Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing I : Drs. I Ketut Astawa, MM, dan pembimbing II : Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.

Kata Kunci : Kontribusi, *Meeting Broker*, tingkat *inquiry group*, InterContinental Bali Resort Jimbaran.

Penelitian ini berfokus untuk menganalisis Kontribusi *Lead Share Meeting Broker* pada tingkat reservasi *group* di InterContinental Bali Resort Jimbaran. Melalui penelitian ini penulis ingin melihat bagaimana kontribusi dari *Lead Share Meeting Broker* selaku variabel bebas, pada tingkat *inquiry group* di InterContinental Bali Resort Jimbaran selaku variabel terikat. Metode penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana serta proses wawancara dengan *Sales Coordinator* yang bertujuan untuk mendapatkan data mengenai bagaimana implementasi *Lead Share Meeting Broker* di InterContinental Bali Resort Jimbaran serta proses pengolahan data dengan SPSS 22 untuk mengetahui kontribusi implementasi *Lead Share Meeting Broker* tersebut. dalam penelitian ini, hasil penelitian akan menggambarkan kontribusi pada tingkat reservasi *group* dari penggunaan *Lead Share Meeting Broker*.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## ABSTRACT

Artana, I Made Panji (2024). *Kontribusi Lead Share Meeting Broker Pada Tingkat Reservasi Group di InterContinental Bali Resort Jimbaran*. Undergraduate Thesis : Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I : Drs. I Ketut Astawa, MM, and supervisor II : Putu Virgananta Nugraha, S.TI., M.Eng.

*Keywords* : Implementasi, *Meeting Broker*, peningkatan *inquiry group*, InterContinental Bali Resort Jimbaran.

This research focuses to analyze the implementation of the Lead Share Meeting Broker in increasing inquiry groups at the InterContinental Bali Resort Jimbaran. Through this research, the author wants to see how the implementation of the Lead Share Meeting Broker as the independent variable, increases the number of inquiry groups at the InterContinental Bali Resort Jimbaran as the dependent variable. This research method uses simple linear regression and an interview process with the Sales Coordinator which aims to obtain data regarding how the Lead Share Meeting Broker is implemented at the InterContinental Bali Resort Jimbaran as well as data processing using SPSS 22 to determine the effectiveness of the Lead Share Meeting Broker implementation. In this research, the results of the research will illustrate the impact of increasing group reservation from using the Lead Share Meeting Broker, so that they can illustrate the effectiveness of increasing inquiry groups received from using the Lead Share Meeting Broker.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5. Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Landasan Teori .....	6

2.1.1. Hotel.....	6
2.1.2. Pemasaran .....	7
2.1.3. <i>Digital marketing</i> .....	8
2.1.4. <i>Amadeus meeting broker</i> .....	9
2.1.5 <i>Reservasi Group</i> .....	10
2.2. Hasil penelitian sebelumnya.....	11
2.3. Hipotesis .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14
3.2. Objek Penelitian .....	14
3.3. Identifikasi Variabel.....	14
3.4.1. <i>Lead Share Meeting Broker (X)</i> .....	15
3.4.2. <i>Tingkat Reservasi Group (Y)</i> .....	15
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	16
3.5.1. Jenis Data.....	16
3.5.2 Sumber data .....	17
3.6. Penentuan Populasi dan sampel.....	17
3.6.1. Populasi .....	17
3.6.2. Sampel .....	18
3.7. Pengumpulan Data .....	18
3.7.1. Observasi .....	19
3.7.2 Dokumentasi.....	19
3.7.3 Wawancara .....	20
3.8. Analisis Data .....	20
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1 Gambaran Umum InterContinental Bali Resort Jimbaran .....	24
4.1.1 Sejarah InterContinental Bali Resort .....	24
4.1.2 Bidang Usaha InterContontental Bali Resort.....	26
4.1.3 Fasilitas di InterContinental Bali Resort Jimbaran .....	26
4.1.4 Struktur Organisasi .....	34
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	36

4.2.1 Implementasi Lead Share Meeting Broker di InterContinental Bali Resort Jimbaran .....	36
4.2.2 Kontribusi <i>Lead Share Meeting Broker</i> pada tingkat reservasi <i>group</i> di InterContinental Bali Resort Jimbaran .....	42
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	47
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	48
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>51</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Sebelumnya .....	10
<b>Tabel 4. 1</b> <i>Ballroom chart</i> InterContinental Bali Resort Jimbaran .....	31
<b>Tabel 4. 2</b> Tabel coefficients dari hasil uji regresi linear sederhana .....	38
<b>Tabel 4. 3</b> Tabel <i>correlations</i> dari hasil uji regresi linear sederhana .....	39
<b>Tabel 4. 4</b> One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Uji Normalitas.....	40
<b>Tabel 4. 5</b> Tabel ANOVA dari hasil uji linearitas.....	40
<b>Tabel 4. 6</b> Tabel coefficients dari hasil uji hipotesis (uji t).....	41
<b>Tabel 4. 7</b> Tabel model summary dari hasil uji koefisien determinasi.....	42



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b> Meeting Room Area InterContinental Bali Resort Jimbaran .....	30
<b>Gambar 4. 2</b> Struktur organisasi Sales MICE InterContinental Bali Resort Jimbaran .....	33
<b>Gambar 4. 3</b> Inquiry group masuk melalui Lead Share Meeting Broker .....	35
<b>Gambar 4. 4</b> Contoh Detail inquiry group masuk melalui Lead Share Meeting Broker.....	37



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Pedoman wawancara
- Lampiran 2.** Dokumentasi wawancara online dengan *sales coordinator* InterContinental Bali Resort
- Lampiran 3.** Kesimpulan hasil wawancara dengan *sales coordinator* InterContinental Bali Resort
- Lampiran 4.** Dokumentasi wawancara online dengan *sales coordinator* I di InterContinental Bali Resort
- Lampiran 5.** Kesimpulan hasil wawancara dengan *sales coordinator* II InterContinental Bali Resort
- Lampiran 6.** tabel r tabel
- Lampiran 7.** nilai t tabel
- Lampiran 8.** Daftar reservasi *group* masuk 2021
- Lampiran 9.** Daftar reservasi *group* masuk 2022
- Lampiran 10.** Daftar reservasi *group* masuk 2023
- Lampiran 11.** Gambar *Classic Garden View Balcony (Classic Room)*
- Lampiran 12.** *King Singaraja Lounge Access Garden View*
- Lampiran 13.** 1 Bedroom Suite *Dining Club Lounge Access Garden View*
- Lampiran 14.** 1 King Premium *Living Area Singaraja Lounge Access* (Singaraja Duplex)
- Lampiran 15.** 1 King Premium *Living Area Club Lounge Access Balcony* (Club Duplex)
- Lampiran 16.** Premium *Club Lounge Access Garden View Balcony*
- Lampiran 17.** Gambar *Sanctuary Suite*
- Lampiran 18.** Gambar *Balinese Suite*
- Lampiran 19.** Gambar *Pecatu Suite*
- Lampiran 20.** Gambar *Classica Villa*
- Lampiran 21.** Gambar *Jivana Villa*
- Lampiran 22.** Gambar *Taman Gita Restaurant*
- Lampiran 23.** *Jimbaran Garden Restaurant*
- Lampiran 24.** *Sunset Beach Bar & Grill*
- Lampiran 25.** *Bella Cucina*
- Lampiran 26.** *KO Japanese Restaurant*
- Lampiran 27.** *Club International Lounge*
- Lampiran 28.** *Spa Uluwatu dan Villa Retreat*
- Lampiran 29.** *Planet Trekkers*
- Lampiran 30.** *Mytha Salon*
- Lampiran 31.** *Shop InterConcept*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan bepergian sementara dari satu lokasi ke lokasi lain, baik sendiri maupun berkelompok, dengan tujuan mencari kesenangan di lingkungan sekitar dalam lingkup sosial, budaya, dan alam. (Ni Ketut Riani, 2021). Industri pariwisata merupakan salah satu penunjang dalam sektor ekonomi di Indonesia khususnya Provinsi Bali sebagai wadah pertumbuhan lapangan kerja beserta pertumbuhan ekonomi di Provinsi Bali. Keindahan alam dan keberagaman budaya yang dimiliki Bali menjadi salah satu daya tarik wisatawan untuk berlibur ke Bali. Dalam industri pariwisata salah satu hal yang memiliki kontribusi penting adalah akomodasi, dan salah satu akomodasi tersebut merupakan hotel. Istilah "hotel" berasal dari kata Latin "*hospitium*", yang akhirnya berkembang untuk membedakan antara rumah tamu dan bangunan rumah yang lebih besar. Akhirnya, istilah "*hostel*" digunakan untuk merujuk secara khusus pada rumah besar. Istilah "*hostel*" telah mengalami transformasi progresif sepanjang waktu, yang menghasilkan penghapusan huruf "s" dan munculnya konsep modern "hotel". (Solihin et al., 2021).

Hotel dalam operasionalnya dapat dikatakan berhasil jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen. Oleh karena itu pihak hotel harus meningkatkan kualitas pelayanan dan pemasaran agar para tamu tertarik dengan apa yang hotel berikan, sehingga dapat meningkatkan *occupancy* hotel baik dari tamu individu maupun *group* (Wijaya, 2018). Departemen di hotel yang bertanggung jawab atas pemasaran tersebut yaitu *Sales & Marketing*

*Department*, seperti pada InterContinental Bali Resort Jimbaran.

InterContinental adalah merek hotel bergengsi yang didirikan pada tahun 1946 oleh Juan Trippe, CEO maskapai penerbangan Pan American. Pembentukan InterContinental diprakarsai oleh Franklin Delano Roosevelt, Presiden Amerika Serikat, sebagai bagian dari upaya rekonstruksi pasca-Perang Dunia II. Tujuan utamanya adalah untuk menawarkan layanan penginapan kelas atas. (InterContinental, 2023).

Dalam Operasional InterContinental Bali Resort *Sales and Marketing Department* adalah departemen yang menangani persoalan penjualan dan pemasaran hotel. Dengan demikian *Sales & Marketing Department* bertanggung jawab dalam mencari pelanggan untuk kegiatan *event*, serta pemasukan lainnya. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan menggunakan *platform Leadshare Meeting Broker*, dimana *Meeting Broker* adalah *platform* atau wadah yang berfungsi sebagai penghubung antara perencana *event* kepada pihak hotel dengan menyediakan konektivitas untuk melakukan pemesanan *event* secara instan yang mempermudah dalam melakukan pemesanan untuk *event* secara online (Amadeus Hospitality, 2023).

Dengan penggunaan *platform Lead Share Meeting Broker* ini diharapkan berdampak terhadap tingkay reservasi *group* yang masuk di InterContinental Bali Resort. Tanpa pengimplementasian *Lead Share Meeting Broker*, properti yang dimiliki kurang terekspos dan kurang memaksimalkan jumlah reservasi *group* yang diterima. Salah satu solusi untuk menangani permasalahan yang ada adalah, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Kontribusi *Lead Share Meeting Broker* Pada Tingkat Reservasi *Group* Di InterContinental Bali Resort Jimbaran", guna

melihat kontribusi *Meeting Broker* terhadap tingkat reservasi group di InterContinental Bali Resort Jimbaran, dengan batasan reservasi yang masuk melakukan pemesanan minimal 10 *room nights* ataupun melakukan penyewaan *meeting room* yang dibandingkan dengan keseluruhan reservasi grup yang langsung datang dari konsumen atau *guest direct*.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi yang diberikan sebelumnya, isu-isu berikut dapat diidentifikasi:

1. Bagaimana implementasi *Lead Share Meeting Broker* di InterContinental Bali Resort Jimbaran?
2. Bagaimana kontribusi *Lead Share Meeting Broker* pada tingkat reservasi *group* di InterContinental Bali Resort Jimbaran?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui implementasi *Lead Share Meeting Broker* di InterContinental Bali Resort Jimbaran.
2. Untuk mengetahui kontribusi *Lead Share Meeting Broker* pada tingkat reservasi *group* di InterContinental Bali Resort Jimbaran.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis dengan uraian sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah agar dapat menjadi perluasan teori dan materi yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pemasaran yang mana nantinya juga dapat membantu meningkatkan kemampuan untuk pemecahan masalah-masalah yang relevan pada studi selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yaitu:

#### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tolak ukur, masukan, pertimbangan, dan sumber informasi untuk peningkatan kualitas pemasaran pada *Sales & Marketing Department* di InterContinental Bali Resort.

#### **2. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Temuan dari penelitian ini dapat menjadi sumber daya yang berharga untuk melakukan penelitian di masa depan dalam meningkatkan kualitas pemasaran.

#### **3. Bagi Peneliti**

Manfaat yang didapatkan oleh penulis melalui penelitian ini adalah bertambahnya wawasan mengenai pentingnya kualitas pemasaran pada *Sales & Marketing department* serta dapat mengaplikasikan pengetahuan dan teori tersebut dalam perkuliahan maupun kehidupan di dunia industri nantinya.

### 1.5. Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan variabel berupa reservasi *group* yang diterima melalui *Lead Share Meeting Broker* sebagai variabel bebas (X) serta jumlah keseluruhan reservasi *group* yang masuk di InterContinental Bali Resort sebagai variabel terikat (Y) dengan indikator dan batasan yang digunakan berupa *inquiry group* dengan pemesanan minimal 10 *room nights* ataupun pemesanan *meeting room*.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan pengumpulan data melalui proses wawancara serta olah data menggunakan perangkat lunak SPSS 22 mengenai Kontribusi *Lead Share Meeting Broker* Dalam Pada Tingkat Reservasi *Group* di InterContinental Bali Resort Jimbaran, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengimplementasian *Lead Share Meeting Broker* dilakukan dengan melakukan *follow up* dengan memberikan penawaran kepada pelanggan berdasarkan reservasi yang diterima.

*Lead Share Meeting Broker* memiliki kontribusi penting pada tingkat reservasi *group* dengan kontribusi signifikan terhadap tingkat reservasi *group*, yaitu sebesar 95,4%. Sehingga kontribusi *Lead Share Meeting Broker* pada tingkat reservasi *group* di InterContinental Bali Reseory Jimbaran Broker dapat dikatakan berkontribusi secara signifikan.

#### 5.2 Saran

Setelah melakukan proses penelitian serta pengolahan data, dapat ditarik kesimpulan yaitu implementasi *Lead Share Meeting Broker* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan *inquiry group* di InterContinental Bali Resort Jimbaran, adapun saran yang dapat diberikan peneliti bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya antara lain :



### 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil olah data yang sudah didapat melalui proses olah data menggunakan SPSS 22, ditarik kesimpulan bahwa pengaruh kontribusi *Lead Share Meeting Broker* pada tingkat reservasi *group* adalah sebesar 95,4%, hal tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar reservasi *group* yang diterima berasal dari *platform Meeting Broker* atau *online booking*. Peneliti mengharapkan agar memaksimalkan proses pemasaran untuk menambah pengetahuan seputar produk bagi calon *customer* sekitar, yang diharapkan dapat meningkatkan *direct booking* atau pemesanan secara langsung, dimana hal tersebut akan berpengaruh terhadap peningkatan *revenue* karena tidak ada biaya yang harus dibayarkan kepada platform untuk melakukan pemasaran produk. Hal tersebut dapat diatasi dengan melakukan *sales gathering* regional di daerah guna memperkenalkan dan menambah wawasan mengenai produk yang dimiliki terhadap sesama pemasar yang diharapkan dapat berdampak pada peningkatan reservasi *group* secara langsung.

### 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana implementasi serta dampak yang ditimbulkan oleh implementasi suatu metode *digital marketing*, serta mengumpulkan data yang lebih rinci mengenai hambatan hambatan dalam melakukan suatu proses *digital marketing* sehingga dapat memberikan jawaban dan gambaran yang lebih baik dalam suatu implementasi metode *digital marketing*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, R. (2020). E-Book Digital Marketing Content. *E-Book Digital Marketing*, 14.
- Almeida. (2016). *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*. 5(1).
- Amadeus Hospitality. (2023). *Meeting Broker*. amadeus. <https://www.amadeus-hospitality.com/meeting-and-event-distribution/meeting-broker/>
- Amari, R. O. (2023). *Implementasi Digital Marketing Dalam Meningkatkan Hunian Kamar Di Plataran Ubud Hotel and SPA*. 31–41.
- Bagyono. (2018). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Civilization, I., TEMA 19, & Domenico, E. (2021). *Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian*. 6.
- Deshpande, S. (2013). Klasifikasi Jenis Data Penelitian. *Journal of the American Chemical Society*, 123(10), 2176–2181.  
<https://shodhganga.inflibnet.ac.in/jspui/handle/10603/7385>
- Ghozali, I. (2011). Application of multivariate analysis with SPSS program. *Application of multivariate analysis with SPSS program*.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0,5&cluster=1024361059187186#d=gs\\_cit&t=1709305705642&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A8vkNpaajAwAJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26scf%3D1%26hl%3Did](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&cluster=1024361059187186#d=gs_cit&t=1709305705642&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3A8vkNpaajAwAJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26scf%3D1%26hl%3Did)
- InterContinental. (2023). *InterContinental Bali Resort*.
- Iverson, B. L., & Dervan, P. B. (2019). *RESUME: Instrumen Pengumpulan Data*. 7823–7830.
- Marthasari, D., & Widjaja, D. C. (2020). *Pengaruh ulasan online pada online travel agency (ota) terhadap minat pemesanan kamar hotel di surabaya*. 6(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/jmhot.6.1.1>
- Ni Ketut Riani. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1470.
- Nuryani, F. T., Nurkesuma, N., & Hadibrata, B. (2022). Korelasi Keputusan Pembelian: Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Promosi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 452–462.
- Rahadian, D., & Pratomo, A. (2019). *PENJUALAN KAMAR DI HOTEL BENUA BANDUNG Tinjauan Pustaka*. 4(9), 776–790.
- Sari P, L. G. P., & Suhardi, S. (2023). Pengaruh Digital Marketing terhadap Peningkatan Volume Penjualan Kamar di The Patra Bali Resort & Villas. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(2), 2282.  
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i2.3545>
- Solihin, Damayanti, I. A. K. W., & Suardani, M. (2021). Pengantar Hotel dan Restoran. *Pengantar Hotel dan Restoran*, 1–109.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV.

Alfabeta.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&scioq=Sugiyono%2C+2005%2C+Memahami+Penelitian+Kualitatif%2C+Bandung%3A+Alfabeta.&q=Sugiyono%2C+Metode+penelitian+kuantitatif%2C+Kualitatif+dan+R%26D%2C+2017%3A+Bandung%2C+ALFABETA%2C+cv.&btnG=#d=gs\\_ci](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&scioq=Sugiyono%2C+2005%2C+Memahami+Penelitian+Kualitatif%2C+Bandung%3A+Alfabeta.&q=Sugiyono%2C+Metode+penelitian+kuantitatif%2C+Kualitatif+dan+R%26D%2C+2017%3A+Bandung%2C+ALFABETA%2C+cv.&btnG=#d=gs_ci)

Sugiyono, D. (2013a). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&scioq=Sugiyono%2C+2005%2C+Memahami+Penelitian+Kualitatif%2C+Bandung%3A+Alfabeta.&q=Sugiyono%2C+D.+%282013b%29.+Metode+penelitian+pendidikan+pendekatan+kuantitatif%2C+kualitatif+dan+R%26D.&btnG=#d=gs\\_c](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&scioq=Sugiyono%2C+2005%2C+Memahami+Penelitian+Kualitatif%2C+Bandung%3A+Alfabeta.&q=Sugiyono%2C+D.+%282013b%29.+Metode+penelitian+pendidikan+pendekatan+kuantitatif%2C+kualitatif+dan+R%26D.&btnG=#d=gs_c)

Sugiyono, D. (2013b). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Sugiyono, P. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.

Tubagus Fandi Maulana Syafei, A. H. (2023). *Analisis Penerapan UI/UX Dalam Meningkatkan Pengalaman Pengguna Pada Sistem Reservasi Amadeus*.  
<https://journal.widyatama.ac.id/index.php/justinfo/article/view/1252/931>

Wijaya, T. (2018). Wijaya, T. (2018). *Manajemen kualitas jasa. Manajemen Kualitas Jasa*.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Wijaya%2C+T.+2011.+Manajemen+Kualitas+Jasa.+Edisi+1.+PT+Indeks%2C+Jakarta&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Wijaya%2C+T.+2011.+Manajemen+Kualitas+Jasa.+Edisi+1.+PT+Indeks%2C+Jakarta&btnG=)

Wijayanti. (2014). *Standar Operasional Reservation Section di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI