

**STRATEGI MARKETING MIX DALAM MENINGKATKAN  
PENJUALAN DI ESCAPE SPA DEPARTEMEN PADA  
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh

Kadek Nadila Widi Saputri

NIM 2115713067

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

**STRATEGI MARKETING MIX DALAM MENINGKATKAN  
PENJUALAN DI ESCAPE SPA DEPARTEMEN PADA  
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh

Kadek Nadila Widi Saputri

NIM 2115713067

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR \*)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Kadek Nadila Widi Saputri**

**NIM : 2115713067**

**Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

“Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Penjualan di Departemen Escape Spa Pada Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 09 September 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK

Yang menyatakan,



2115713067

\*) Catatan:

*Lembar ini diletakkan sebelum halaman pengesahan*

**Lembar Persetujuan dan Pengesahan**

**Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Penjualan di Departemen Escape Spa Pada Hotel Four Points by Sheraton Bali**

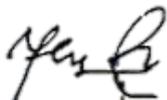
Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Kadek Nadila Widi Saputri

NIM 2115713067

Badung, 09 September 2024

Disetujui oleh,

<b>Nama Dosen Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Ketua Dosen Penguji, <b>Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb</b> NIP. 196210101989112001	
Dosen Penguji 1, <b>Ida Bagus Sanjaya, SE., MM</b> NIP. 196307301989031002	
Dosen Penguji 2, <b>Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., MM</b> NIDN. 8995750022	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



**(Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb)**  
NIP 196210101989112001

Dosen Pembimbing 2



**(Putu Sandra Putri Astariani, S.S.M.Hum)**  
NIP 199708082024062001

JURUSAN ADMIN  
POLITEKNIK N

NIS  
LI

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



**(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D)**  
NIP. 1964092919900320003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis



**(I Made Wiliantara, S. Psi., M.Si)**  
NIP 196409291990032003

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan jalan dan kemudahan-Nya dalam pembuatan Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Penjual Di Escape Spa Departemen Pada Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan” sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini merupakan salah satu tugas yang harus dituntaskan oleh penulis dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak menemukan kendala yang terjadi, namun berkat bantuan dan dukungan dari beberapa pihak maka segala kendala dapat diatasi. Maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
2. Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. I Made Widiantara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi administrasi Bisnis yang telah memberikan motivasi dan pengarahan dalam menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

4. Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Aggb selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk terus semangat belajar selama masa pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan berlangsung.
5. Putu Sandra Putri Astariani, S.S.M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk terus semangat belajar selama masa pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan berlangsung.
6. Ni Nyoman Teristiyani Wiyana, SE,.M.M selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan kepercayaan, bimbingan, dan arahan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
7. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Ketut Widi Artika selaku orang tua penulis yang telah mendukung dan selalu memberi, doa dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Luh Sonia Widiantai selaku kakak penulis yang telah mengarahkan penulis dan membiayai penulis selama perkuliahan.
10. Kadek Keyro Arya Saputra selaku adik penulis yang telah mendukung dan mendoakan penulis.

11. Teruntuk pemilik inisial J terimakasih karena sudah berkontribusi banyak dalam penulisan tugas akhir ini, memberikan bantuan baik motivasi dan semangat, meluangkan tenaga, waktu, maupun materi. Terimakasih telah menjadi bagian dari awal perjalanan tugas akhir ini.

12. Teruntuk Manik Sulinawati, Yuniar, Ayucandra selaku teman-teman penulis terimakasih atas doa dan bantuannya selama penulis meenyusun tugas akhir ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini mengingat adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis, sehingga masih jauh dari kesempurnaan. Penulis akan menghargai apabila ada kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

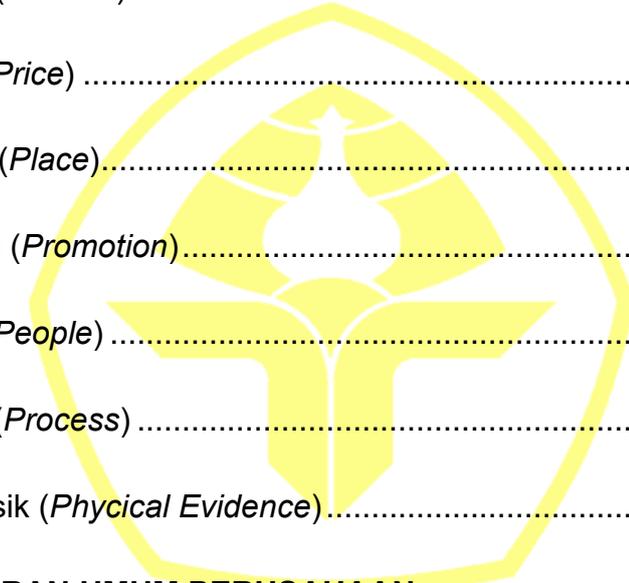
Badung, 15 Maret 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Politeknik Negeri Bali.....	6
2. Mahasiswa.....	7
3. Perusahaan.....	7
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Objek Penelitian.....	7
3. Data Penelitian.....	8

4. Metode Analisis Data .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Pengertian Pemasaran .....	13
B. Pengertian Strategi .....	14
C. Pengertian Promosi .....	15
D. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	16
1. Produk ( <i>Product</i> ) .....	17
2. Harga ( <i>Price</i> ) .....	18
3. Tempat ( <i>Place</i> ) .....	18
4. Promosi ( <i>Promotion</i> ) .....	19
5. Orang ( <i>People</i> ) .....	19
6. Proses ( <i>Process</i> ) .....	19
7. Bukti Fisik ( <i>Phycical Evidence</i> ) .....	19
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>21</b>
A. Sejarah Hotel .....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....	23
1. Bidang Usaha .....	23
2. Fasilitas .....	24
C. Struktur Organisasi .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

A.	Kebijakan Perusahaan .....	41
1.	Kebijakan Umum .....	42
2.	Prosedur .....	43
B.	Analisis dan Interpretasi Data.....	45
1.	Penerapan strategi promosi dalam Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	45
2.	Kendala yang dihadapi saat melakukan strategi promosi pada hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>60</b>
A.	Simpulan .....	60
B.	Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>62</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>64</b>

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

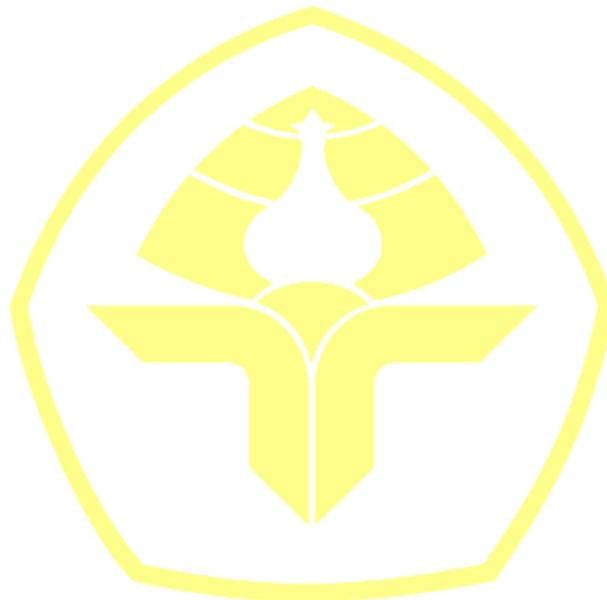
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Superior King.....	26
Gambar 3.2 Superior Twin.....	26
Gambar 3.3 Deluxe Garden King.....	27
Gambar 3.4 Deluxe Garden Twin.....	28
Gambar 3.5 Deluxe Bay View King.....	28
Gambar 3.6 Deluxe Bay View Twin.....	29
Gambar 3.7 Deluxe Bay View Pool Access King.....	30
Gambar 3.8 Deluxe Bay View Pool Access Twin.....	30
Gambar 3.9 Executive Suite.....	31
Gambar 3.10 Royal Suite.....	32
Gambar 3.11 Evolution Restaurant.....	32
Gambar 3.11 Rama Sinta Wedding Chapel.....	33
Gambar 3.12 GYM.....	34
Gambar 3.13 Meeting Room.....	35

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

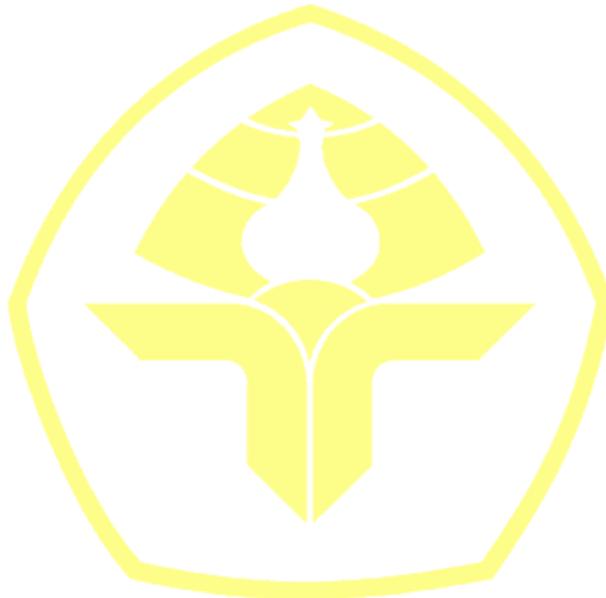
1.1 Data Penjualan Departemen Spa Januari-Desember 2023.....	4
3.1 Jenis Kamar di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	25
4.1 Penerapan Bauran Promosi Pada Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	46



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	63
Lampiran 2 Formulir Proses Bimbingan Projek Akhir.....	64
Lampiran 3 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir.....	65
Lampiran 4 Dokumentasi.....	66



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah perjalanan wisata yang dilakukan secara berkali-kali, baik terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total dari pelakunya. Pariwisata sebagai sektor yang memiliki kontribusi tinggi terhadap pemerintah khususnya di bidang perekonomian dan meningkatkan lapangan pekerjaan sehingga dapat memperkecil angka pengangguran dan kemiskinan di setiap daerah. Indonesia yang terdiri dari beribu pulau, keberagaman etnik dan budaya, keindahan alamnya, serta berbagai suku bangsa yang unik, membuat banyak potensi yang bisa dijadikan sumber destinasi wisata. Selain itu dengan sumber daya manusia yang berpendidikan mampu membuka peluang banyak tempat di Indonesia yang bisa dijadikan destinasi tempat wisata.

Pulau Bali adalah salah satu dari pulau di Indonesia yang sudah terkenal di dunia akan keindahannya. Terdapat banyak tempat wisata yang sering dikunjungi seperti Pantai Kuta, Pantai Sanur, Pantai Melasti, Gunung Batur, Danau Tamblingan, Bukit Asah, Bukit Campuhan, dan lainnya. Selain itu adat istiadat Pulau Bali yang unik menjadikan banyak wisatawan luar tertarik untuk melihat dan mempelajari budaya tersebut. Peningkatan pariwisata yang pesat di Bali membuat semakin banyak pula sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Hal ini dibuktikan dengan pembangunan infrastruktur di Bidang Pariwisata yang terus meningkat. Beberapa

komponen pendukung pariwisata adalah *Attraction, Accommodation, Accessibility, Amenities, dan Activities*. Salah satu komponen penting di pariwisata adalah akomodasi. Beberapa contoh dari akomodasi yaitu hotel, villa, bungalow, losmen, caravan, ataupun *homestay* (rumah penduduk) yang memang diperuntukkan bagi wisatawan. Akomodasi yang paling terkenal dan sering digunakan adalah hotel. Hotel merupakan suatu jasa akomodasi yang terdiri dari satu atau beberapa bangunan yang menyediakan pelayanan menginap, makanan, minuman, hiburan dan jasa lainnya, yang dikelola secara komersial dan diperuntukkan untuk umum.

Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan adalah salah satu dari hotel yang terletak di Jalan Raya Uluwatu, Banjar Giri Dharma, Ungasan, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini memiliki total 270 kamar yang tersebar dari lantai satu hingga lantai sembilan. Terdapat beberapa jenis kamar dan fasilitas di hotel ini yang menarik wisatawan untuk menginap disini. Untuk mengelola sebuah hotel, dibutuhkan sumber daya manusia yang ikut andil berperan dalam kelancaran operasional hotel. Terdapat beberapa departemen yang berperan di bidangnya masing-masing, yaitu: *Front Office Department, Housekeeping Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Engineering Department, Security Department, Human Resources Department, dan juga Food and Beverage Department, Escape Spa Department*. Dari beberapa departemen yang ada, saat ini Four Points by Sheraton berupaya mengenalkan salah satu departemen yang mereka miliki yaitu Departemen

Escape Spa yang dimana departemen ini menawarkan layanan relaksasi dan perawatan tubuh premium untuk pelanggan yang mencari pengalaman spa yang mewah dan menyegarkan.

Salah satu strategi pemasaran dari Hotel Four Points by Shearton Bali Ungasan dalam menarik perhatian para wisatawan untuk mengunjungi Departemen mereka yaitu dengan cara mempromosikan jasa mereka melalui website, sosial media, dan juga email. Melalui media promosi tersebut diharapkan kunjungan wisatawan untuk datang melakukan massage bertambah. Selain melakukan hal tersebut maka juga perlu didukung dengan strategi promosi dalam upaya melaksanakan jasa tersebut dengan berpedoman kepada bauran pemasaran yaitu 7P (product, price, place, promotion, people, physical, dan process) maka diharapkan strategi yang dihasilkan dapat menjadi referensi dan memaksimalkan perusahaan dalam mempromosikan jasa ini. Salah satu strategi dari 7P yang telah terlaksana yaitu promotion Dimana departemen escape spa memberikan harga promosi sebesar 20% kepada konsumen yang melakukan *massage* dengan syarat konsumen tersebut memiliki identitas sebagai Marriot member. Namun ternyata meskipun sudah menetapkan strategi tersebut ternyata setiap bulannya departemen spa justru memiliki tingkat penjualan yang fluktuatif. Berikut realisasi tingkat penjualan di departemen spa.

Tabel 1.1 Data Penjualan Departemen Spa Januari-Desember 2023

Bulan	Tingkat Penjualan
Januari	19.000.000
Februari	20.000.000
Maret	22.000.000
April	19.000.000
Mei	18.000.000
Juni	20.000.000
Juli	21.000.000
Agustus	29.000.000
September	23.000.000
Oktober	20.000.000
November	19.000.000
Desember	22.000.000

Sumber : Data Penjualan Departemen Escape Spa tahun 2023

Pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa penjualan departemen spa mengalami fluktuasi penjualan pada setiap bulannya. Hal ini menyangkut beberapa faktor mengapa departemen spa mengalami fluktuasi dalam penjualan pada tahun 2023 antara lain, persaingan yang semakin ketat karena adanya peningkatan spa dan layanan serupa disekitar area yang menyebabkan perpecahan pasar dan menekan harga. Perubahan preferensi konsumen, dalam hal ini perubahan tren atau preferensi

konsumen dapat mempengaruhi permintaan terhadap jenis layanan spa tertentu atau penggunaan fasilitas spa tertentu.

Dengan memahami faktor-faktor ini dan menganalisis tren penjualan secara berkala, Departemen Escape Spa dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk mengelola fluktuasi penjualan dari bulan kebulan dan meningkatkan kinerja bisnisnya secara keseluruhan. Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan saat ini sedang berupaya untuk memaksimalkan departemen spa mereka dengan cara membuat berbagai macam promosi *massage* yang mampu menarik wisatawan untuk mengunjungi departemen spa. Selain menggunakan hal tersebut maka juga perlu di dukung dengan strategi promosi dalam upaya mengenalkan departemen spa dengan berpedoman kepada bauran pemasaran yaitu 7P (product, price, promotion, people, physical, dan process). Maka diharapkan strategi yang dihasilkan dapat menjadi referensi dan memaksimalkan perusahaan dalam mempromosikan departemen spa, sehingga target yang di tetapkan dalam upaya mempromosiikan departemen spa tersebut dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang diatas maka ditariklah rumusan masalah mengenai bagaimanakah strategi marketing mix dalam meningkatkan penjualan di departemen escape spa pada hotel four points by Sheraton bali ungasan dan apa sajakah kendala yang dihadapi dalam melakukan strategi marketing mix tersebut. Oleh karena itu diangkat sebuah judul “Strategi Marketing Mix Dalam Meningkatkan Penjualan di Escape Spa Departemen Pada Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan”.

## B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi promosi yang digunakan dalam meningkatkan penjualan di Escape Spa Departemen?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan penjualan di Escape Spa Departemen?

## C. Tujuan Penelitian

Melalui tugas akhir berikut terdapat beberapa tujuan yang disasarkan kepada beberapa pihak terkait berdasarkan dengan topik pembahasan yang diangkat, yaitu:

1. Mengetahui bagaimana strategi promosi yang digunakan dalam meningkatkan penjualan di Escape Spa Departemen.
2. Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan penjualan di Escape Spa Departemen.

## D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar, serta bisa menjadi daftar pustaka tambahan yang bisa bermanfaat bagi mahasiswa

## 2. Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh di lapangan.

## 3. Perusahaan

Diharapkan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang, sehingga bisa menambah wawasan untuk para staff di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan agar lebih meningkatkan kualitas kerja kedepannya.

## E. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan yang beralamatkan di Jl. Raya Uluwatu Banjar Giri Dharma, Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Provinsi Bali.

### 2. Objek Penelitian

Adapun objek penelitian dalam penyusunan penelitian ini adalah Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan di Escape Spa Departemen Pada Hotel Four Points by Sheraton Bali.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

Menurut (Sugiyono, 2019:17) Jenis data ada dua yaitu kuantitatif dan kualitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat politivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi. Dalam penelitian ini data kualitatif yang digunakan adalah sejarah singkat perusahaan dan stuktur organisasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif yang berbentuk informasi seperti gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, bidang usaha, uraian singkat tentang tugas tugas dan tanggu jawab dari kasing-masing departemen dan

informasi lain yang digunakan untuk membahas rumusan masalah.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2019:194) Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Sumber data primer dalam penelitian ini bersumber dari para staf yang bekerja di bagian departemen spa seperti Made Senci Candra Desi selaku penanggung jawab escape spa departemen Popy Desiana selaku staf departemen spa. Contohnya yaitu hasil wawancara dengan Made Senci Candra Desi dan juga Popy Desiana mengenai perkembangan penjualan pada escape spa departemen.

2) Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2018:137) Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung memberikan kepada pengumpulan data. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh penulis dari dokumen penjualan pada escape spa departemen

### c. Metode Pengumpulan Data

#### 1) *Observasi* Lapangan Langsung

*Observasi* yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti (Sugiyono, 2021:298). Contohnya penulis melibatkan diri dalam suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung dalam proses pengumpulan data. Penulis mengobservasi segala peristiwa yang berkaitan dengan strategis promosi pada departemen escape spa salah satu contohnya seperti, menganalisis target yang cocok untuk menawarkan promosi yang sedang berlangsung,

#### 2) Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2021:304) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan fenomena atau permasalahan yang harus diteliti. Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan respondennya seperti para, Duty Manager (Ibu Padmasari), Supervisor (Ibu Devi), dan Staf (Desi, Popy, Devi) di Hotel Four Points. Dimana penulis mengajukan sebuah daftar pertanyaan yang terstruktur terkait permasalahan yang akan dibahas dalam

penulisan penelitian, yaitu Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan di Escape Spa Departemen Pada Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.

### 3) Studi Dokumentasi

Yaitu dengan mendatangi perpustakaan dan mencari buku-buku literatur yang sesuai dengan masalah yang diangkat, dan informasi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan strategi promosi. Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan adalah sumber informasi yang telah ditemukan oleh para ahli yang kompeten dibidangnya masing-masing. Sehingga relevan dengan pembahasan yang sedang diteliti.

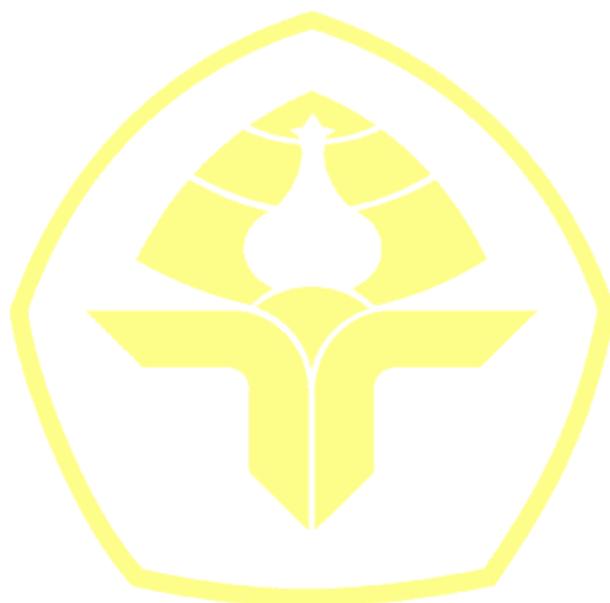
### 4. Metode Analisis Data

(Sugiyono, 2022:131) (Metode Penelitian Kualitatif, 2022:131)

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Metode analisis yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan,

dan juga pengetahuan yang didapat dari membaca beberapa literatur yang berkaitan dengan strategi promosi dalam meningkatkan penjualan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai strategi promosi yang dilakukan oleh Departemen Escape Spa di hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Strategi promosi yang digunakan dalam meningkatkan penjualan di Escape Spa Departemen.
  - a. *Product* (Produk) : *Iventori, Publik relations*
  - b. *Price* (Harga) : Analisis harga pasar, survei pelanggan
  - c. *Place* (Tempat) : Promosi Desain dan Atmosfer Spa
  - d. *Promotion* (Promosi) : *Marriot member, direct marketing, up selling, voucher 10%*
  - e. *People* (Orang) : Pelatihan dan pengembangan, kinerja dan evaluasi, kepuasan pelanggan
  - f. *Process* (Proses) : Standar dan prosedur layanan, kebersihan, evaluasi layanan, pengaturan jadwal
  - g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik) : Desain interior, fasilitas dan peralatan, aroma dan suasa.
2. Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan penjualan di departemen escape spa
  - a. *Product* (Produk) : Terlalu banyak permintaan pelanggan mengenai jenis minyak yang diinginkan.

- b. *Price* (Harga) : Perbandingan harga antara hotel dan sekitar hotel.
- c. *Place* (Tempat) : Letak escape spa tidak terlalu strategis.
- d. *Promotion* (Promosi) : Pelanggan yang menginginkan voucher yang mereka dapatkan lebih dari jumlah yang ditentukan.
- e. *People* (Orang) : Terjadi ketidak telitian staf yang mengakibatkan pelanggan complain atas pelayanan staf.
- f. *Prossces* (Proses) : Terjadi miss communication antar staf.
- g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik) : Kurangnya perhatian hotel terhadap ruang lingkup departemen escape spa.

## B. Saran

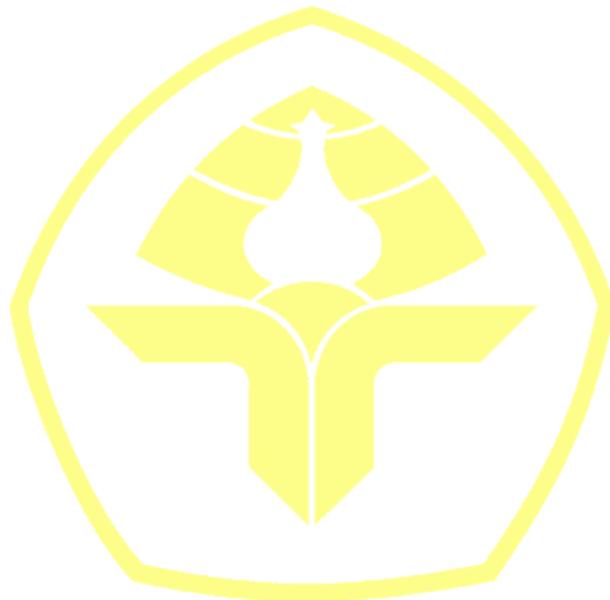
Dalam kesempatan kali ini, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan kepada semua staf Departemen Escape Spa, yaitu:

- a. Staf yang bekerja harus lebih ramah dan menyenangkan saat melayani tamu terutama *Elite member* agar pelanggan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. sehingga memungkinkan tamu *Elite member* untuk memberikan *guest voice* yang bagus dan senang untuk kembali melakukan pijat.
- b. Dalam menangani reservasi tamu, semua staf diharapkan untuk lebih teliti dalam memeriksa data tamu serta *request* pelanggan untuk menghindari *miss communication* antara pelanggan dan staf.

## DAFTAR PUSTAKA

- A Riyanto, A. P. (2020). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Dento Siap Pakai Pada PT Semen Indrogen Sentosa Plat Cikarang". *Jurnal ekonomi, keuangan, bisnis*, 154-166.
- Amanada Meiliya, E. D. (2024). Implementasi Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Omset Penjualan Toko Kelontong di Kecamatan Semampir". *Jurnal ekonomi dan bisnis manajemen*, 188-194.
- Ayu, W. R. (2020). Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Toko Bay Corner Ponorogo". *Skripsi Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri*.
- Farrel Nelson, F. E. (2024). "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Velg dan Ban Mobil Pada Maju Jaya Wheels di Kota Bandar Lampung". *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 175-186.
- Latif Syaipudin, I. A. (2022). Strategi Promosi Melalui Pemanfaatan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Home Industri Baso Aci Mahira Lamongan". *Jurnal Sanskara Manajemen dan Bisnis*, 31-42.
- Naimah, R. J. (2020). Penerapan Digital Marketing Sebagai Strategi Pemasaran UMKM". *Jurnal IMPACT: Implementasi and Action*, 119-136.
- Nandy. (2021, April 13). *Pengertian Promosi (Promotion) : Pengertian Dari Ahli, Jenis, dan Contohnya*. Retrieved from [www.gramedia.com: https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-promosi/](https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-promosi/)
- Nursyirwan, V. I. (2020). Implementasi Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan". *Jurnal PKM (Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 238-244.
- Rauza, M. F. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Usaha Meningkatkan Penjualan Solar PT Globalindo Solaris Jaya Kab. Banjar". *Skripsi Universitas Kalimantan*.
- Sam cay, J. I. (2020). "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan". *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, 160-170.
- Sari, S. P. (2022). Strategi Meningkatkan Penjualan di Era Digital. *Scientific Journal of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 291-300.

Sukmawati, A. (2023, 03 16). "*Pengertian Harga Menurut Ahli: Tujuan, Jenis dan Contohnya*". Retrieved from Kompas.com: <https://www.kompas.com/skola/read/2023/03/16/060000469/pengertian-harga-menurut-ahli-tujuan-jenis-dan-contohnya>



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI