

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN MAPLE
HOTEL JAKARTA DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Sarah Diba Maulida

044117077



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JULI 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Sarah Diba Maulida

NPM : 044117077

Judul : Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Maple Hotel
Jakarta dalam upaya mempertahankan Pelanggan pada masa
Pandemi Covid-19.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Tiara Puspanidra, M.Si.
NIP/NIK : 1.0815 033 671



Pembimbing 2 : Ratih Siti Aminah, M.Si.
NIP/NIK : 1.0314 004 625



Pembaca : Ismail Taufik Rusfien, M.Si.
NIP/NIK : 1.1215 047 681



Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 31 Agustus 2021

Oleh

Dekan



Dr. Henny Suharyati, M.Si.
NIP. 19600607.199009.2.001



Ketua Program Studi



Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIP. 1.0113 001 607

ABSTRAK

SARAH DIBA MAULIDA. 044117077. 2021. Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Maple Hotel Jakarta dalam upaya mempertahankan Pelanggan pada masa Pandemi Covid-19. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: Tiara Puspanidra dan Ratih Siti Aminah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi pemasaran Maple Hotel Jakarta dalam upaya mempertahankan Pelanggan pada masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan hasil data wawancara dan observasi yang didapatkan di lapangan melalui informan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melalui 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Maple Hotel Jakarta memiliki beberapa strategi komunikasi pemasaran dalam upaya mempertahankan pelanggan. Strategi tersebut yaitu melakukan pengencaran promosi dengan menggunakan media *online* WhatsApp *Blast*, Instagram, Facebook & *Travel Agent* (Traveloka, Pegipegi.com, Agoda), melakukan pemasaran langsung / *Sales call*, *flyering* dengan bertemu pelanggan secara langsung dan melakukan promosi pada lembaga pemerintahan, memberikan potongan harga besar-besaran kepada pelanggan dan meningkatkan pelayanan, kebersihan serta kualitas Maple Hotel Jakarta agar pelanggan dapat selalu percaya dan setia pada Maple Hotel Jakarta. Beberapa strategi ini dilakukan Maple Hotel Jakarta dalam upaya mempertahankan pelanggan pada masa Pandemi Covid-19.

Kata Kunci: Hotel, strategi komunikasi pemasaran, pandemi Covid-19