

ABSTRAK

Tri Hesti Puspita Okniar 2017110041. Analisis Aktivitas Personal Selling Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Pada Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto. Pembimbing Uuh Sukaesih, Ir, M.Si.

Hotel merupakan salah satu bentuk penyediaan sarana akomodasi yang penting bagi dunia pariwisata. Salah satu Department yang menjadi penunjang keberhasilan diantaranya adalah department penjualan dan pemasaran yang memiliki peran penting dalam peningkatan tingkat hunian. Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto dalam kegiatan personal selling dinilai belum maksimal karena terlihat terdapat empat bulan yang tidak memenuhi target penjualan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas personal selling dalam meningkatkan penjualan kamar, mengetahui proses penjualan kamar dan kendala dalam penjualan kamar serta mengetahui kendala Personal Selling dalam melakukan penjualan kamar. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan data riset lapangan dan data yang dianalisis berdasarkan observasi dan wawancara kepada personal selling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data penjualan dan data kegiatan personal selling periode Juli – Desember 2019. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas personal selling berperan dalam penjualan kamar, proses penjualan kamar dinilai kurang efektif, kendala dalam penjualan kamar di promosi dalam memasarkan produknya paling banyak kepada instansi pemerintahan, kendala personal selling dalam penjualan kamar seperti miss communication. Tim marketing hotel Mercure harus fokus pada pangsa yang telah disusun dan melakukan pelatihan karyawan agar lebih insentif untuk menunjang kinerja karyawan yang lebih baik lagi. Hotel Mercure juga perlu memperluas target pasar dan perlu diadakan promosi terus menerus sehingga dapat memberikan informasi dan gambaran jelas mengenai Hotel Mercure Jakarta Gatot Subroto.

Kata kunci: Personal Selling, Penjualan Kamar, Hotel