



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DIVISI SALES DAN MARKETING DALAM PROMOSI DAN PELAYANAN KEPADA *CUSTOMER* DI COZZY KOSTEL BOGOR

ZHULFA AULIA FITRI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Strategi Komunikasi Pemasaran Divisi *Sales* dan *Marketing* dalam Promosi dan Pelayanan Kepada *Customer* di Cozzy Kostel Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2022



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Zhulfa Aulia Fitri
J3A119256

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

ZHULFA AULIA FITRI. Strategi Komunikasi Pemasaran Divisi *Sales* dan *Marketing* dalam Promosi dan Pelayanan Kepada *Customer* di Cozzy Kostel Bogor. *Marketing Communication Strategy Sales and Marketing Division in Promotion and Service to Customers at Cozzy Kostel Bogor*. Dibimbing oleh IKA SARTIKA.

Strategi pemasaran memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan perusahaan dalam menarik pelanggan. Cozzy Kostel Bogor dalam menjalankan promosinya membutuhkan komunikasi pemasaran untuk dapat berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Dalam komunikasi pemasaran diperlukan strategi pemasaran dalam menyusun rencana agar berjalan lebih terstruktur dan efektif.

Tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini ialah untuk menjelaskan mengenai strategi komunikasi pemasaran divisi *sales* dan *marketing*. Laporan Akhir ini disusun berdasarkan data yang diperoleh saat melakukan Praktik Kerja Lapangan di Cozzy Kostel Bogor yang beralamat di Jl Guntur No.36, RT.01/RW.06, Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat, 16128, Indonesia. Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data pada Laporan Akhir ini adalah observasi langsung, partisipasi aktif, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi.

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Cozzy Kostel Bogor menggunakan bauran pemasaran, bauran pemasaran yang terdapat didalamnya yaitu, *product, price, place, promotion, participants, physical evidence, dan process*. Komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Cozzy Kostel Bogor salah satunya menggunakan promosi yaitu membuat konten di media sosial, media cetak, *telemarketing, personal selling, dan sales call*. Alasan strategi pemasaran dilakukan karena persaingan di bidang dan jasa perhotelan semakin tinggi terutama di hotel bintang dua lainnya.

Setelah bauran pemasaran dilakukan diperlukan adanya analisis pasar yang bertujuan untuk mengetahui segmentasi pasar jasa, target pasar jasa, dan posisi pasar jasa di Cozzy Kostel Bogor. Divisi penjualan dan pemasaran akan bekerja sama dengan *front office* dalam mendapatkan informasi seputar produk dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik akan memberikan akan memberikan *branding image* yang baik. Pelayanan yang dilakukan melalui beberapa tahapan mulai dari penerimaan reservasi data *room* atau *meeting room* dari *sales* dan *marketing* atau pun reservasi secara langsung, memberikan dan menjelaskan informasi produk pada lampiran penawaran harga kamar berupa surat/brosur, mengisi buku/menyalin data tamu, melakukan pemeriksaan KTP/SIM, memberikan lampiran surat konfirmasi berupa data dan tanda tangan kepada *customer*, pelayanan transaksi keuangan, memberikan kunci kamar dan memberikan arahan tempat, menangani *lost* dan *found* serta keluhan dari tamu.

Dalam melakukan proses pemasaran, divisi *sales* dan *marketing* terkadang menemui beberapa kendala, namun kendala tersebut selalu mempunyai solusi dalam mengatasinya.

Kata kunci: komunikasi pemasaran, pelanggan, strategi pemasaran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan Pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB



STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DIVISI SALES DAN MARKETING DALAM PROMOSI DAN PELAYANAN KEPADA CUSTOMER DI COZZY KOSTEL BOGOR

ZHULFA AULIA FITRI



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian laporan akhir: Leonard Dharmawan, S.P., M.Si.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Judul Laporan Akhir : Strategi Komunikasi Pemasaran Divisi *Sales* dan *Marketing* dalam Promosi dan Pelayanan Kepada *Customer* di Cozy Kostel Bogor

Nama : Zhulfa Aulia Fitri

NIM : J3A119256

Disetujui oleh

Pembimbing
Ika Sartika, S.Sn., M.Sn.



Diketahui oleh

Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP 196704101991031001

Dekan Sekolah Vokasi
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP 196106181986091001



Tanggal Ujian:
(08 Juli 2022)

Tanggal Lulus:
28 JUL 2022