

ABSTRAK

MARCOS ZEN, Kebijakan Marketing Mix Hotel Lembang Palembang, di bawah bimbingan Bapak Drs. Muchlis Usman, Ibu Lina, SE., dan Bapak Drs. Junaidi M.E.

Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Lembang Palembang. Hotel Lembang ini merupakan salah satu hotel berbintang tiga (☆☆☆) yang ada di propinsi Sumatera Selatan. Terletak di daerah yang strategis di tengah keramaian kota, di daerah bisnis perkantoran dan pertokoan. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang masalah yang terjadi pada Hotel Lembang, untuk selanjutnya akan diadakan analisis terhadap masalah yang ada.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada Hotel Lembang, maka permasalahan yang terjadi erat hubungannya dengan komponen *Marketing Mix*, yaitu : produknya, saluran distribusi, promosinya, dan harganya. Dari segi produknya (kamar) yang ditawarkan masih kurang memadai, misalnya masih ada beberapa kamar yang dinding dan karpet lantainya sudah kotor dan juga alat pendingin ruangnya tidak berfungsi dengan baik. Saluran distribusi yang telah dilakukan pihak hotel masih kurang luas, kurangnya kerjasama dengan dinas dan instansi kepariwisataan, menjual produknya secara langsung tanpa perantara. Kegiatan promosi yang dilakukan Hotel Lembang masih sangat terbatas hanya melalui brosur, papan reklame, dan iklan di koran yang hanya sementara. Harga yang ditawarkan relatif mahal bila dibandingkan dengan produk yang dijual perusahaan.

Melalui penulisan skripsi ini penulis menyarankan kepada pihak Hotel Lembang agar lebih meningkatkan lagi pelayanan kamar, merenovasi dan memperbaiki fasilitas kamar hotel yang jelek atau tidak bagus diimbangi dengan menaikkan tarif sewa kamar yang sesuai dan terjangkau. Dari segi saluran distribusi, akan lebih baik lagi jika Hotel Lembang memperluas lagi kerjasamanya dengan dinas pariwisata, biro perjalanan lain, dan perusahaan swasta yang memerlukan jasa penginapan. Dan untuk kegiatan promosinya perlu ditingkatkan lagi, seperti *personal selling* dengan mengangkat beberapa orang sales representatif untuk memperkenalkan Hotel Lembang ke perusahaan-perusahaan besar. Bisa juga dengan memberikan diskon harga pada hari liburan sekolah, kepada tamu yang menginap lama dan memesan kamar secara rombongan.