

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan tehnik wawancara yang dilaksanakan di hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta, tentang pentingnya komunikasi bagi *sales person* dalam menjalankan tugasnya di hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta dapat diambil beberapa kesimpulan. Dari beberapa kesimpulan maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyampaian komunikasi seorang *sales person* terhadap konsumennya sangat berpengaruh terhadap pemasaran bagi hotel Seriti Madani Yogyakarta, dengan memahami perilaku dan keinginan konsumen.
2. Kompetisi pasar dengan memfokuskan pemasaran untuk menonjolkan keunggulan sebuah produk fasilitas hotel. Grand Seriti Madani Yogyakarta memiliki nilai lebih dibandingkan dengan *Competitor* yang konsepnya hanya *building*.
3. Membuat hubungan baik antara *sales person* dengan konsumen, sehingga menjalin kerjasama yang baik kepada konsumen.
4. Berkomunikasi dengan baik bukan hanya tugas seorang *sales person*, namun seluruh karyawan yang bekerja di hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta. Juga berperan dalam mencapai penilaian yang baik terhadap konsumen.

5. Seorang *sales person* di Grand Seriti Madani Yogyakarta membuat citra hotel menjadi lebih baik dengan berpenampilan rapi, sopan, dan mempunyai ciri khas tersendiri.
6. Memperkecil hambatan-hambatan komunikasi yang timbul sangat dibutuhkan dalam mengefektifkan komunikasi.

B. Saran

1. Seorang *sales person* harus bisa membangun komunikasi yang baik terhadap konsumennya, mengerti perilaku dan keinginan konsumen sehingga pemasaran dapat dengan mudah ditangani.
2. *Sales person* harus bisa lebih percaya diri saat mempromosikan keunggulan-keunggulan fasilitas hotel, dengan begitu konsumen akan menilai lebih baik dari *competitor*.
3. Menjadi seorang *sales person* di sebuah hotel harus mengerti dan memahami keinginan konsumen, sehingga dapat menawarkan produk dan fasilitas hotel sesuai yang dibutuhkan konsumen.
4. *Sales person* harus menjalin hubungan yang baik dengan karyawan lain, karena sangat berguna untuk kemajuan dan nilai baik bagi hotel.
5. Selain berpenampilan rapi, seorang *sales person* harus mempunyai strategis supaya sebuah hotel memiliki citra yang baik.
6. Seorang sales harus mampu menyelesaikan masalah *complaint* dari konsumen, dan mampu memberikan solusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Brunello. 2013. Penelitian Terdahulu. *The Relationship Between Integrated Marketing Communication And Brand Equity*.
- Almanshur, Fauzan & Ghony, Djunaidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jogjakarta: Ar-Ruzz media, 2012
- Andrawita, Gustena. 2011. Penelitian Terdahulu. *Komunikasi agen asuransi dalam menciptakan pelanggan (Brand Trust)*.
- Arni Muhammad. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Barbara, Caemmerer. 2009. Penelitian Terdahulu. *The Planning and implementation of integrated marketng communications*.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Eriyanto, 2007, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, Yogyakarta, LkiS
- Imy, Dewantari. 2011. Penelitian Terdahulu. *Strategi komunikasi pemasaran Cafe Buger Love Me*.
- Jogiyanto. 2005. Analisis & Desain. Yogyakarta : Andi
- Komala, Lukiati. 2009. *Ilmu Komunikasi Perspektif, proses, dan konteks*. Bandung : Widya Padjadjaran.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Indonesia : PT Index
- Martin, Judith dan Thomas K. Nakayama. 2007. *Intercultural Communication in Contexts*. New York:Mc Graw Hill International
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy dan Jalaluddin Rakhmat. 2005. *Komunikasi Antar Budaya*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moekijat, 2000. *Kamus Manajemen*. Bandung : Penerbit CV. Mandar Maju.

- Moh. Nazir, 2003, *Metode Penelitian, Cetakan Kelima*, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Shakeel, Rehman & M.Syeh Ibrahim. 2011. *Penelitian Terdahulu. Integrated Marketing Communication and Promotion*.
- Sihite. 1996. Diakses dari <http://www.sarjanaku.com/2012/09/pengertian-salesdan-departemen.html> pada tanggal 24 Desember 2016.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Alfabeta.

Lampiran 1
Surat Pengantar Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN
KARYA SEJAHTERA

SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA
AMPTA
YOGYAKARTA

Nomor : 162 /Q.AMPTA/VIII/2017
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 19 Agustus 2017

Kepada Yth
Ibu Meyditha
Inc SM Grand Seriti Madani Yogyakarta
Jl. Magelang KM. 04 ,Sleman
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Sales & Marketing Department Hotel Grand Seriti Madani, Yogyakarta, selama 04 minggu terhitung mulai tanggal 21 Agustus 2017 sampai dengan tanggal 21 September 2017, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Administrasi Hotel :

Nama Mahasiswa : Aulia Ayudhiaswara
No Mahasiswa : 313100650
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"PENTINGNYA KOMUNIKASI BAGI SALES PERSON DALAM MENJALANKAN TUGASNYA DI HOTEL SERITI MADANI YOGYAKARTA". Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua



Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
-File

Jl. Laksda Adisucipto Km. 6
(Tempel, Caturtunggal, Depok
Sleman) Yogyakarta 55281
Telp./ Fax. (0274) 485115 - 489514

Website: www.ampta.ac.id
e-mail: ampta@yahoo.co.id

Lampiran 2
Surat Keterangan
Telah Melakukan Penelitian



SURAT KETERANGAN
001/GSMH/MKT/IX/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meyditha Puspa Kenaka
Alamat : Grand Seriti Madani Hotel
Jl. Magelang KM 4 No. 145, Sinduadi, Mlati, Sleman
Telepon : 0274 2921188
Jabatan : Sales Manager

Dengan ini menerangkan bahwa yang nama di bawah ini :

Nama : Aulia Ayudhiaswara
NIM : 313100650
Mahasiswi STP AMPTA Yogyakarta

Diberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian di Sales & Marketing Department Grand Seriti Madani Hotel dari tanggal 21 Agustus 2017 s/d 21 September 2017.

Demikian surat ini dibuat, mohon digunakan dengan sebagaimana semestinya. Terima kasih.

Yogyakarta, 21 Agustus 2017

Hormat saya,

GRAND
SERITI MADANI
YOGYAKARTA - INDONESIA

Meyditha Puspa Kenaka
Sales Manager

Lampiran 3
Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

Persetujuan Wawancara

Judul Penelitian : Pentingnya Komunikasi Bagi *Sales Person* Di Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta.

Dengan hormat,

Dengan ini, penulis memohon ketersediaan Ibu untuk menjadi informan dan memberikan keterangan secara luas, bebas, mendalam, benar dan jujur. Hasil informasi dan keterangan ini akan digunakan sebagai masukan untuk melihat pentingnya komunikasi bagi *sales person* di hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta serta untuk melengkapi data penelitian. Penulis memohon izin untuk merekam pembicaraan selama proses wawancara berlangsung dan penulis menjamin untuk menjaga kerahasiaannya. Hal tersebut digunakan hanya untuk kepentingan penelitian. Atas ketersediaan Ibu berpartisipasi dalam penelitian ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Hari/Tanggal :

Identitas Informan

Nama :

Pendidikan :

Jabatan :

Lama Bekerja :

Data umum yang perlu dicatat setiap kali melakukan wawancara adalah:

I. Tahap Pembukaan Wawancara

Nama pewawancara :

Nama pencatat :

Tanggal wawancara :

Tempat wawancara :

Nama lengkap narasumber :

Jabatan/Pekerjaan narasumber :

II. Tahap Pembukaan Wawancara

1. Sampaikan terimakasih kepada informan atas ketersediaannya meluangkan waktu untuk diwawancarai.
2. Perkenalkan diri dan jelaskan topik dan tujuan wawancara dilakukan.
3. Sampaikan bahwa informan bebas menyampaikan pendapat, pengalaman, harapan serta saran-saran yang berkaitan dengan topik.
4. Catat seluruh pembicaraan yang ada dan untuk membantu proses pencatatan gunakan *recorder* untuk merekam seluruh isi pembicaraan.
5. Apabila informan memiliki waktu yang terbatas, mintalah waktu lain untuk melanjutkan wawancara sesuai kesediaan informan.

DAFTAR WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “Pentingnya Komunikasi Bagi *Sales Person* Dalam Menjalankan Tugasnya Di Hotel Seriti Madani Yogyakarta”. Berikut daftar pertanyaan wawancara :

1. Adakah cara yang praktis untuk mempelajari perilaku konsumen sehingga pemasaran dapat dengan mudah mengetahui apa yang diinginkan konsumennya ?
2. Jika ingin memenangkan kompetisi pasar, apakah penilaian pelanggan tentang produk harus lebih baik dari pada competitor ?
3. Mohon sebutkan tujuan khusus *sales person* dan manfaatnya !
4. Bagaimana seorang *sales* mencapai penilaian yang baik oleh tamu, jika dibandingkan oleh *competitor* ?
5. Bagaimana cara yang tepat seorang *sales* dalam membentuk citra sebuah hotel ?
6. Ketika seorang konsumen memberikan *complaint* tentang fasilitas atau pelayanan yang tidak memuaskan, bagaiman cara seorang *sales person* untuk menanganinya ?

Lampiran 4

Sales Call Report

Hotel Grand Seriti Madani Yogyakarta

Lampiran 5

Training Certificate



GRAND
SERITI MADANI

★★★★★
YOGYAKARTA - INDONESIA

No : 016/XI-GSM/2016

TRAINING CERTIFICATE

This Is Certify that :

Aulia Apudhiaswara

STP AMPTA YOGYAKARTA

Has Successfully Completed on The Job Training at Grand Seriti Madani Hotel Yogyakarta
In the Following Department Accounting From 31 Mei 2016 Until 5 Desember 2016

Ass HR Manager

ETIK SARASWATI

Yogyakarta, 20 Desember 2016

General Manager

BENNY HARLAN
YOGYAKARTA - INDONESIA

Lampiran 6

Catatan Bimbingan Skripsi



NAMA MAHASISWA : ALLIA AYUDHIASWARA
 NO. MAHASISWA : 313100650
 JUDUL PENELITIAN : PENTINGNYA KOMUNIKASI

BAGI SALES PERSON DALAM MENJALANKAN TUGASNYA DI HOTEL SERITI MADANI

NAMA PEMBIMBING I : ALI HASAN, SE, MM

NAMA PEMBIMBING II : ARIF DWI SAPUTRA, SS.MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	30/5	Pembelajaran mengenai	
		pel. pendalaman realisasi	
		skripsi AMPTA 2015	
		motivasi	
		- Sumber kutipan	
		diperjelas a 10th terakhir	
		- Model penelitian/	
		kerangka Teoritis	
		Fokus pada Resit	
		yg akan dilakukan	
		kan	
		- Model Analisis	
		di perjelas sesuai	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		- latar belakang masalah	
		ditambah mengenai hotel	Arif
		Gr & Seriti dgn fenomena	
		yg ada	
		- fokus masalah di sempurnakan	
		dan seriti dgn yg sudah	Arif
		ditentukan	
		- landasan teori & perbaha	
		penelitian yg utl capik	
		serta dan ditubuh	Arif
		teori Hg hotel	

AR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : AULLIA AYUDHIASWARA
NO. MAHASISWA : 313100650
JUDUL PENELITIAN : PENTINGNYA KOMUNIKASI BAGI SALES PERSON DALAM MENJALANKAN TUGASNYA DI HOTEL SERITI MADANI

NAMA PEMBIMBING I : ALL HASAN, SE, MM

NAMA PEMBIMBING II : ARIF DWI SAPUTRA, SS.MM

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		variabel penelitian.	
2	6/3/17	uraian buku pedoman dalam proses - nomorisasi dipekerjaku	
		A. _____	
		i. _____	
		a. _____	
		- uji validitas dan reliabilitas penelitian (Buku John W. Creswell)	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		Variabel & indikator	
		definisi & bentuk	
		aplikasi	
		Pembaca awal	
		dan dgn yg di sarankan di konsultasikan	
		kepada	
		Aspek proposal	

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
3	10/5/17	latihan blablag tulis dan model $\star \nabla$	}
		- Tata tulis mengikuti pendaftaran 32	
		(Penelitian Kuantitatif)	
		- Jenis Penelitian/ Desain Penelitian	
		apakah:	
		- Narrative Research	
		- Chronologis - 1 -	
		- Formatif - 11 -	
		- grounded - 1 -	
		- Case Study - 1 -	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		Bab IV	
		perbaiki materi di lembar hotel seni dan 18 soal.	Arifa
		direvisi	
		perbaiki penulisan seni dan kuis EYD	Arifa
		perbaiki materi di per- bahasan seni dan	
		18 tabel direvisi	Arifa
		Bab V	
		kesimpulan & saran	Arifa
		di perbaiki dan 18 tes direvisi	

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		- uji keabsahan data	/ll
		1. Validitas	
		2. Reliabilitas	
4	7/7'17	- nomor seri - pulisan	
5	22/7'17	Alc - Hati? pengujian Referensi - jika tidak tau warna Kovarian ser ditail - Babalaja	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
		perbaiki catatan point	/ll
		diambil dan after sudah	
		ke stringi - ats	/ll
		ujian	

