



**PERANAN SALES *MARKETING* DALAM MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN KORPORAT DI HOTEL SWARNA DWIPA
PALEMBANG**

PROYEK AKHIR

**DHIRA APSARI
211260002**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

**PERANAN SALES *MARKETING* DALAM MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN KORPORAT DI HOTEL SWARNA DWIPA
PALEMBANG**



PROYEK AKHIR

Disusun oleh :

DHIRA APSARI

211260002

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar D4 Pada Program Studi
Pengelolaan Perhotelan

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN SALES *MARKETING* DALAM MEMPERTAHANKAN
PELANGGAN KORPORAT DI HOTEL SWARNA DWIPA
PALEMBANG**

DHIRA APSARI

211260002

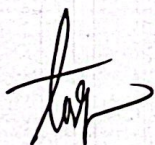
PROYEK AKHIR

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Menyetujui,

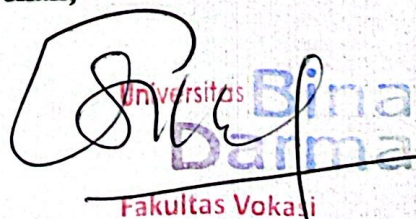
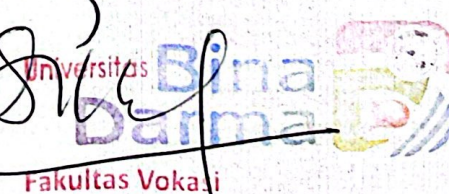
**Palembang, 23 September 2025
Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma**

Pembimbing



Nurvia Nathasya, S.E., M.M. Par

Dekan,

Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Skripsi Judul : “PERANAN SALES *MARKETING* DALAM MEMPERTAHANKAN PELANGGAN KORPORAT DI HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG”

Oleh “Dhira Apsari”, Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 28 Agustus 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Nurvia Nathasya, S.E.,M.M.Par

Ketua Penguji

()

2. Margriet Puspa Dewi, M.M.Par

Anggota Penguji 1

()

3. Dinny Komalasari, M.Kom

Anggota Penguji 2

()

Palembang, 23 September 2025

Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi



Margriet Puspa Dewi, M.M.Par

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dhira Apsari

NIM : 211260002

Dengan ini menyatakan :

1. Proyek akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau diperguruan tinggi lainnya;
2. Proyek akhir ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam proyek akhir ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengann jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkkan kedalam daftar rujukkann;
4. Saya berseedia proyek akhir yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 15 September 2025

Yang membuat pernyataan,



Dhira Apsari
211260002

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan sales *marketing* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan korporat pada Hotel Swarna Dwipa Palembang. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak sales *marketing* dan pelanggan korporat, serta observasi di Hotel Swarna Dwipa Palembang. Data sekunder dikumpulkan dari sumber bacaan seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sales *marketing* telah melakukan berbagai upaya dalam mempertahankan pelanggan seperti melakukan promosi secara langsung maupun digital, menjalin komunikasi intensif dengan pelanggan korporat, serta memberikan pelayanan personal. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa loyalitas pelanggan korporat terbentuk melalui hubungan jangka panjang yang dijaga oleh sales *marketing*. Oleh karena itu, hotel perlu mengoptimalkan strategi promosi yang lebih spesifik serta meningkatkan kualitas fasilitas agar dapat memperkuat loyalitas pelanggan korporat.

Kata kunci : Peranan sales *marketing*

ABSTRACT

This study aims to examine the role of sales marketing in maintaining the loyalty of corporate customers at Hotel Swarna Dwipa Palembang. The research method used is qualitative. Primary data were obtained through interviews with the sales marketing team and corporate customers, as well as observations at Hotel Swarna Dwipa Palembang. Secondary data were collected from books, journals, and previous studies. Data were analyzed through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that sales marketing has carried out various efforts to maintain customer loyalty, such as conducting promotions directly and digitally, establishing intensive communication with corporate customers, and providing personal services. The findings emphasize that corporate customer loyalty is formed through long-term relationships maintained by sales marketing. Therefore, the hotel needs to optimize more specific promotional strategies and improve service quality to strengthen corporate customer loyalty.

Keywords: *The role of sales marketing*

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Kemenangan terbesar bukanlah mengalahkan orang lain, melainkan menaklukkan diri sendiri”

“Kebijaksanaan tidak datang dari banyak bicara, melainkan dari kemampuan mendengar dan memahami”

“Tidak ada proses mudah untuk tujuan yang indah, kita masih dalam zona perjuangan, manusia dengan segala semoga dalam setiap doa”

“Seburuk apapun halaman sebelumnya, langkahmu tetap untuk masa depan, tugasmu hanya satu, jadilah lebih baik tanpa harus merasa lebih baik dari siapapun.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan :

1. Kepada orang tua tercinta abah Solihin dan juga ibu Marwati yang doanya selalu menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkahku. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan tanpa henti yang tak akan pernah bisa aku balas dengan apapun.
2. Kepada diriku sendiri, yang telah berusaha melewati setiap proses dengan sabar. Semoga ini menjadi pengingat bahwa setiap perjuangan pasti akan berbuah hasil.
3. Kepada teman-teman seperjuanganku Dwi Regita Aprilia dan Aprilly Wulandari yang menjadi bagian penting dalam perjalanan ini, menemani di masa sulit, dan menjadikan perjalanan kuliah ini lebih berkesan, serta sahabatku Listriyana Meiriska yang selalu hadir memberi dukungan, semangat, dan menjadi tempat berbagi cerita di saat suka maupun duka.
4. Kepada Universitas Bina Darma Palembang, terutama Program Studi Pengelolaan Perhotelan atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan.

5. Kepada Hotel Swarna Dwipa Palembang, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan pengalaman berharga yang akan selalu menjadi bekal di masa depan.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

CURICULUM VITAE

DHIRA APSARI, S.Tr.Par

Fresh Graduate, Hotel Management of Bina Darma University

PALEMBANG, SOUTH SUMATERA +6295-3535-00862 dhiraapsari88@gmail.com

PERSONAL INFORMATION

Date of Birth : January 7th 2003
Adress : Palembang, Sumatera Selatan
Nationality : Indonesia
Material Status : Singel



EDUCATION BACKGROUND

2025 : Bina Darma University
Facualty of Vokasi
Hotel Management
Bachelor of Tourism

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan judul "Peranan sales *marketing* dalam mempertahankan pelanggan korporat di Hotel Swarna Dwipa Palembang". Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi pengelolaan perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma Palembang.

Pada saat ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada seluruh peserta atas nasehat dan bimbingannya yang berharga selama penulisan laporan ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini
2. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
3. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Margriet Puspa Dewi, M.M.Par Selaku Kaprodi di Jurusan Pengelolaan Perhotelan Universitas Bina Darma Palembang.
5. Nurvia Nathasya, S.E.,M.M.Par Selaku pembimbing di Jurusan Pengelolaan Perhotelan Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan dukungan dan saran terhadap penelitian ini,
6. Dosen-dosen di Fakultas Vokasi Prodi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga selama proses perkuliahan.
7. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti.
8. Teman-teman tercinta di Jurusan Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan dukungan serta semangat untuk menyelesaikan penelitian ini.

Palembang, Agustus 2024

Dhira Apsari

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Hotel	10
2.1.2 Klasifikasi Hotel	11
2.1.3 Departmen- Departemen di Hotel	12
2.1.4 Definisi Sales <i>Marketing</i>	17
2.1.5 Karakteristik Sales <i>Marketing</i>	18
2.1.6 Peranan Sales <i>Marketing</i>	21
2.1.7 Promosi	23
2.1.8 Tujuan Sales dan <i>Marketing</i>	24
2.1.9 Pelanggan Korporat.....	25
2.1.10 Fasilitas pelanggan korporat.....	26
2.2 Penelitian terdahulu	28
2.3 Kerangka Berfikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Tempat dan waktu penelitian.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.4 Informan dan Narasumber	37
3.5 Indikator dan variabel	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39

3.6.1 Observasi	39
3.6.2 Wawancara	40
3.6.3 Dokumentasi	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1 Analisis Kualitatif	42
3.8 Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Hotel Swarna Dwipa Palembang	44
4.1.2 Hasil Wawancara	53
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Peranan Sales Marketing.....	54
4.2.2 Promosi	56
4.2.3 Fasilitas Pelanggan Korporat	60
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Pelanggan Korporat Tahun 2025.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Informan penelitian:	38
Tabel 3.2 Indikator dan Variabel	39
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Penghunian Kamar Hotel Berbintang 3 Tahun Terakhir.	1
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel.....	45
Gambar 4.2 Website Hotel Swarna Dwipa.....	57
Gambar 4.3 Sosial Media Hotel Swarna Dwipa	58
Gambar 4.4 Brosur Banquet Hotel Swarna Dwipa	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara.....	69
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Sales Marketing di Hotel Swarna Dwipa	95
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara Dengan Pelanggan Korporat Hotel Swarna Dwipa	96
Lampiran 4 Paket Acara Banquet Hotel Swarna Dwipa Palembang	98
Lampiran 5 Permohonan Pengajuan Judul & Pembimbing Skripsi.....	99
Lampiran 6 Surat Izin Pengambilan Data	100
Lampiran 7 Surat Balasan Dari Hotel Swarna Dwipa	101
Lampiran 8 Surat Keputusan Pembimbing	102
Lampiran 9 Lembar Bimbingan 1	103
Lampiran 10 Lembar Bimbingan 2	104
Lampiran 11 Formulir Perbaikan 1	105
Lampiran 12 Formulir Perbaikan 2	106
Lampiran 13 Hasil Turnitin.....	107
Lampiran 14 Surat Keterangan Lulus Komprehensif	108
Lampiran 15 Formulir Kelayakan Penjilidan.....	109