

ABSTRAK

Lailatul Maflucha. NIM. 220531100154. Program Studi Ilmu Komunikasi.
Aktivitas Komunikasi Pemasaran Luminor Hotel Jemursari Surabaya Pada Masa Transformasi Dari Hotel Bintang 3 Ke Bintang 4.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas Komunikasi Pemasaran yang diterapkan oleh Luminor Hotel Jemursari Surabaya selama masa transformasi dari hotel bintang 3 menjadi hotel bintang 4. Transformasi ini menuntut adanya strategi komunikasi pemasaran yang terintegrasi guna meningkatkan citra, daya saing, serta positioning hotel di mata publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Informan dalam penelitian ini merupakan pihak yang terlibat dalam aktivitas pemasaran, khususnya pada divisi marketing communication. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam aktivitas komunikasi pemasaran yang dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Luminor Hotel Jemursari Surabaya telah menerapkan strategi komunikasi pemasaran. Selama masa transformasi, aktivitas komunikasi pemasaran lebih difokuskan pada pemanfaatan platform digital seperti media sosial dan online travel agent untuk meningkatkan visibilitas dan membangun citra sebagai hotel bintang 4. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penerapan Integrated Marketing Communication yang terintegrasi dan berfokus pada digital marketing berperan penting dalam mendukung proses transformasi hotel, khususnya dalam membangun citra dan meningkatkan daya tarik konsumen.

Kata kunci: Komunikasi Pemasaran, Digital Marketing, Transformasi Hotel, Strategi Komunikasi Pemasaran.

ABSTRACT

Lailatul Maflucha. NIM. 220531100154. Program Studi Ilmu Komunikasi.
*Marketing Communication Activities of Luminor Hotel Jemursari Surabaya
During the Transformation from a Three Star Hotel to a Four Star Hotel.*

This study aims to identify the marketing communication activities implemented by Luminor Hotel Jemursari Surabaya during its transformation from a three-star hotel to a four-star hotel. This transformation requires an integrated marketing communication strategy to enhance the hotel's image, competitiveness, and positioning in the public's perception.

This research employs a descriptive qualitative method, with data collection techniques including interviews and observations. The informants in this study are individuals involved in marketing activities, particularly in the marketing communication division. The collected data were analyzed descriptively to provide an in-depth understanding of the marketing communication activities carried out.

The results of this study indicate that Luminor Hotel Jemursari Surabaya has implemented various elements of marketing communication. During the transformation period, marketing communication activities were primarily focused on utilizing digital platforms such as social media and online travel agents to increase visibility and build the image of a four-star hotel. The conclusion of this study is that the implementation of marketing communication, with a focus on digital marketing, plays a significant role in supporting the hotel's transformation process, particularly in building its image and enhancing customer appeal.

Keywords: Marketing Communication, Digital Marketing, Hotel Transformation, Marketing Communication Strategy

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
MOTTO.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kerangka Teoritis	10
2.1.1 Teori AIDDA.....	10
2.2 Kerangka Konseptual	11
2.2.1 Komunikasi Pemasaran (<i>Marketing Communication</i>)	11
2.2.2 Integrated Marketing Communication	12
2.2.3 Bauran Komunikasi Pemasaran	15
2.2.4 Luminor Hotel Jemursari Surabaya	22
2.3 Penelitian Terdahulu	24
2.4 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	32

3.1	Paradigma Penelitian	32
3.2	Jenis Penelitian	33
3.3	Subjek dan Objek.....	34
3.3.1	Subjek Penelitian.....	34
3.3.2	Objek Penelitian.....	34
3.4	Teknik Penentuan Informan.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	43
3.7	Teknik Keabsahan Data	45
3.8	Lokasi Penelitian	46
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		48
4.1	Profil Luminor Hotel Jemursari Surabaya.....	48
4.2	Struktur Organisasi Luminor Hotel Jemursari Surabaya	49
4.3	Proses Transformasi Luminor Hotel Surabaya Menuju Bintang 4 ..	52
4.4	Produk dan Layanan yang Mendukung Transfomasi Hotel	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
5.1	Aktivitas Komunikasi Pemasaran Luminor Hotel Jemursari Surabaya dalam Masa Transformasi Hotel Bintang 3 Menjadi Bintang 4.	62
5.1.1	Aktivitas Memberikan Informasi (Informing)	62
5.1.2	Aktivitas Membujuk (Persuading)	68
5.1.3	Aktivitas Mengingatkan (Reminding).....	73
5.2	Bauran Komunikasi Pemasaran Luminor Hotel Jemursari Surabaya	76
5.2.1	Iklan (Advertising)	77
5.2.2	Pemasaran Langsung (Direct Marketing)	83
5.2.3	<i>Interactive</i> atau Internet Marketing.....	90
5.2.4	Promosi Penjualan (<i>Sales Promotion</i>).....	99
5.2.5	Publikasi atau Humas (<i>Public Relations</i>).....	110
5.2.6	Penjualan Personal (<i>Personal Selling</i>)	118
BAB VI PENUTUP		142
6.1	Kesimpulan	142
6.2	Saran.....	143
DAFTAR PUSTAKA		144

LAMPIRAN.....	147
---------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Berita Efisiensi Anggaran oleh KOMPAS.TV	2
Gambar 1. 2 Pemberitaan Tentang Luminor Hotel Jemursari Surabaya Naik Kelas	6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4. 1 Lokasi Luminor Hotel Jemursari Surabaya.....	48
Gambar 4. 2 Bagan Struktur Organisasi Luminor Hotel Jemursari Surabaya	49
Gambar 4. 3 Berita Dampak Efisiensi Anggaran	54
Gambar 4. 4 Berita Peresmian Luminor Hotel Jemursari Surabaya Naik Bintang 4	55
Gambar 4. 5 Top 10% Worldwide versi TripAdvisor Traveller’s Choice Award 2025.....	56
Gambar 4. 6 Deluxe Room Luminor Hotel Jemursari Surabaya	57
Gambar 4. 7 Deluxe Executive Room Luminor Hotel Jemursari Surabaya	58
Gambar 4. 8 Executive Room Luminor Hotel Jemursari Surabaya.....	58
Gambar 4. 9 Suite Room Luminor Hotel Jemursari Surabaya.....	59
Gambar 5. 1 Konten Rebranding Luminor Hotel sebagai Hotel Bintang 4	64
Gambar 5. 2 Tampilan Kamar Tipe Jungle Room Luminor Hotel Jemursari Surabaya.....	65
Gambar 5. 3 Konten Promosi Hotel Family Friendly di Luminor Hotel Jemursari Surabaya.....	66
Gambar 5. 4 Konten Informasi Fasilitas Playground pada Kamar Anak-Anak.....	67
Gambar 5. 5 Fasilitas Meeting Room Luminor Hotel Jemursari Surabaya	68
Gambar 5. 6 Brosur Digital Paket Pernikahan Luminor Hotel	72
Gambar 5. 7 Konten Media Sosial Luminor Hotel Jemursari Surabaya yang Diunggah Secara Konsisten	75
Gambar 5. 8 Advertising Program “Stay & Win” pada Instagram Luminor Hotel Jemursari Surabaya	79
Gambar 5. 9 Linktree Luminor Hotel Jemursari Surabaya	85
Gambar 5. 10 WhatsApp Business Luminor Hotel Jemursari Surabaya	87
Gambar 5. 11 Tampilan Website Luminor Hotel Jemursari Surabaya.....	91

Gambar 5. 12 Informasi Tipe Kamar dan Fasilitas Hotel pada Website	91
Gambar 5. 13 Tampilan Feed Instagram Sebelum Transformasi (Januari-April 2025)	92
Gambar 5. 14 Tampilan Feed Instagram Masa Transformasi (Mei 2025)	93
Gambar 5. 15 Tampilan Feed Instagram Setelah Transformasi (Juni-Agustus 2025)	94
Gambar 5. 16 Tampilan TikTok Luminor Hotel Jemursari Surabaya	95
Gambar 5. 17 Ulasan Tamu pada Google Review	96
Gambar 5. 18 Poster Digital "Luminous Ramadhan Stay"	102
Gambar 5. 19 Poster Digital "Joyful July"	102
Gambar 5. 20 Poster Digital Promo "Satu Nusa Rasa - Shocking Dinner"	103
Gambar 5. 21 Poster Digital Promo Hari Jadi Ke-10 "10 Perak, Bebas Lahap!"	104
Gambar 5. 22 Press release media online dailyhotels.id	112
Gambar 5. 23 Kolaborasi Instagram @whatsnewsurabaya_ dan @luminorhoteljemursari	113
Gambar 5. 24 Instagram @andinjlnx_ dan @luminorhoteljemursari	114
Gambar 5. 25 Aktivitas Hotel Visit bersama siswa SMK Negeri 1 Ngasem Kediri	119
Gambar 5. 26 Booth Luminor Hotel Jemursari Surabaya pada Wedding Expo ..	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Panduan Wawancara.....	42
Tabel 4. 1 Klasifikasi Tentang Hotel Bintang 1 Hingga Bintang 5.....	53
Tabel 5. 1 Analisis Aktivitas Periklanan Luminor Hotel Jemursari Surabaya	78
Tabel 5. 2 Analisis Aktivitas Pemasaran Langsung Luminor Hotel Jemursari Surabaya.....	84
Tabel 5. 3 Analisis Aktivitas Public Relations Luminor Hotel Jemursari Surabaya	111