

TUGAS AKHIR

ANALISIS SWOT STRATEGI PEMASARAN “MARRIOTT BONVOY MEMBERSHIP” UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BALI UNGASAN

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Terapan Pariwisata**



Oleh

KOMANG WENDY

NIM 2257013028

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PARIWISATA

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2025

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd.,
M.Par.
NIP. 199303302022032013

Tugas Akhir oleh Komang Wendy
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 03 Juli 2025

Dewan Penguji,

Ketua



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Penguji I



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.
NIP. 199303302022032013

Penguji II



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par.
NIP. 198304052008122001



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Terapan Pariwisata
Pada

Hari : Kamis
Tanggal : 03 Juli 2025



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Analisis Swot Strategi Pemasaran "Marriott Bonvoy Membership" Untuk Meningkatkan Penjualan Kamar Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 Juli 2025 Yang
membuat pernyataan,

Komang Wendy



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir dengan judul “**Analisis SWOT Strategi Pemasaran Marriott Bonvoy Membership Untuk Meningkatkan Penjualan Kamar di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan**” sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tugas akhir ini mengalami banyak kesulitan dan hambatan sehingga sedikit menyita waktu, akan tetapi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun material yang telah diberikan kepada penulis sehingga segala hambatan itu dapat teratasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati yang tulus, perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen
4. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D. selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh semangat, kesabaran, kecermatan, serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
5. Ibu Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par₂ selaku pembimbing dua yang juga bersedia membimbing, memotivasi serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Seluruh keluarga dirumah khususnya orang tua dan kakak – kakak tercinta yang telah memberikan dukungan, support, semangat serta doa sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
8. Seluruh teman teman yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan tugas akhir ini sehingga mampu terlaksana dengan lancar.

Dengan segala kesadaran bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyajian maupun penulisan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini agar dapat bermanfaat bagi semuanya.



Singaraja, 02 Juli 2025

Komang Wendy

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	10
2.2 Deskripsi Konsep.....	19
2.2.1 Strategi Pemasaran	19
2.2.2 Analisis SWOT.....	23

2.2.3 Tingkat Hunian Kamar	27
2.3 Model Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian	31
3.3 Sumber Data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Observasi	33
3.4.2 Wawancara.....	33
3.4.3 Dokumentasi.....	34
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Analisis Dekriptif Kualitatif.....	34
3.5.2 Analisis SWOT.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan	37
4.1.2 Lokasi Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan	38
4.1.3 Visi dan Misi Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan	39
4.1.4 Fasilitas Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	40
4.1.5 Struktur Organisasi Sales and Marketing Department di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	48
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	49
4.2.1 Reduksi Data	49
4.2.2 Penyajian Data.....	49

4.2.3 Penarikan Kesimpulan.....	53
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Benefit Member Marriott Bonvoy.....	2
Gambar 4.1 Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan.....	38
Gambar 4.2 Logo Hotel Four Points by Sheraton.....	38
Gambar 4.3 Superior Room	40
Gambar 4.4 Deluxe Pool Access.....	41
Gambar 4.5 Executive Suite.....	41
Gambar 4.6 Royal Suite	41
Gambar 4.7 Pandawa Ballroom	42
Gambar 4.8 Balangan Meeting Room.....	43
Gambar 4.9 Padang Padang Meeting Room	43
Gambar 4.10 Evolution Restaurant Indoor	44
Gambar 4.11 Evolution Restaurant Outdoor.....	44
Gambar 4.12 Best Brew Bar	45
Gambar 4.13 Rama Shinta Chapel.....	45
Gambar 4.14 Family Pool	46
Gambar 4.15 Invinity Pool.....	46
Gambar 4.16 Escape Spa.....	47
Gambar 4.17 Kids Club	47
Gambar 4.18 Fitness Center.....	48
Gambar 4.19 Struktur Organisasi Departemen Sales and Marketing	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Occ Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan Saat Tidak Ada Even	4
Tabel 1.2 Occ Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan Saat Ada Event	4
Tabel 1.3 Member Guest Inhouse 24 April 2024.....	5
Tabel 2.1 Bagan Model Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Function Rooms Four Points By Sheraton Bali Ungasan.....	42
Tabel 4.2 Hasil Reduksi Data	52
Tabel 4.3 Matriks SWOT	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	65
Lampiran 2. Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara	66

