



LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS SWOT STRATEGI PEMASARAN MARRIOTT BONVOY
MEMBERSHIP UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN KAMAR PADA HOTEL

I. Jadwal Wawancara

Tanggal, Hari :

Waktu Mulai Dan Selesai :

II. Identitas Informan

Jenis Kelamin :

Usia :

Jabatan :

Pendidikan Terakhir :

III. Pertanyaan Penelitian

1. Apa keunggulan utama yang ditawarkan program Marriott Bonvoy Membership bagi pelanggan hotel?
2. Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas layanan dan pengalaman mereka di hotel ini?
3. Apa keunggulan utama program Marriott Bonvoy dibanding kompetitor dari sisi pemasaran?
4. Bagaimana program ini membantu tim Sales & Marketing menarik tamu dan klien korporat?
5. Apa saja hambatan internal yang dialami oleh tim pemasaran dalam menjalankan strategi Marriott Bonvoy Membership?
6. Apa tantangan utama dalam memasarkan Marriott Bonvoy kepada pelanggan baru?
7. Seberapa besar peran Marriott Bonvoy Membership dalam keseluruhan strategi pemasaran hotel?
8. Apa saja bentuk keuntungan yang ditawarkan oleh Marriott Bonvoy bagi pelanggan (diskon, poin, layanan eksklusif, dll)?
9. Seberapa sering pelanggan bertanya atau tertarik dengan informasi seputar program membership?
10. Bagaimana proses registrasi atau aktivasi membership Marriott Bonvoy dilakukan di hotel ini?
11. Apakah ada kendala dalam pelatihan staf mengenai pemanfaatan fitur Marriott Bonvoy?
12. Apakah pelanggan merasa benefit yang ditawarkan masih kurang menarik dibanding loyalty program kompetitor?
13. Apakah program Marriott Bonvoy memengaruhi tingkat retensi pelanggan di hotel Anda?

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara



RIWAYAT HIDUP



Komang Wendy lahir di Desa Gunungsari pada tanggal 28 Mei 2003. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Ketut Budiarsana dan Ibu Putu Purniati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Banjar Dinas Sekar, Desa gunungsari, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 3 Gunungsari dan lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Banjar dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2021, penulis lulus dari SMK Negeri 2 Singaraja jurusan Tata Boga dan ke Prodi D4 Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis SWOT Strategi Pemasaran Marriott Bonvoy Membership untuk Meningkatkan Penjualan Kamar di Hotel Four Points by Sheraton Bali Ungasan”.

