

**ANALISIS SWOT STRATEGI PEMASARAN JASA HOTEL
SINABUNG BERASTAGI**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality

O L E H :

LISDA BR HUTASOIT

NPM : 1502020044



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2020**



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS SWOT STRATEGI PEMASARAN JASA
HOTEL SINABUNG BERASTAGI**

Nama : Lisda Br Hutasoit
NPM : 1502020044
Fakultas : SOSHUM
Prodi : Manajemen

Disetujui :

Pembimbing Utama

Benni Purba, S.E., M.Si
Tanggal : 17 Juli 2020

Pembimbing Pendamping

Conie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
Tanggal : 17 Juli 2020

Diketahui

Ketua Program Studi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, SE, M.Si
Tanggal : 17 Juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**BERITA ACARA LAPORAN
UJIAN TUGAS AKHIR (MEJA HIJAU)**

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau) Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan yang dikukuhkan oleh surat keputusan Dekan Fakultas Sosial dan Hukum, Prodi Manajemen Universitas Quality Medan dilaksanakan pada hari/tanggal : Jumat, 24 Juli 2020 telah mengadakan ujian terhadap mahasiswa/i

Nama : Lisda Br Hutasoit
NPM : 1502020044
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Swot Strategi Pemasaran Jasa Hotel Sinabung Berastagi

Setelah mahasiswa/i tersebut diuji oleh para penguji, maka panitia ujian memutuskan sebagai berikut :

Nilai Lisan : (91), Nilai Skripsi : (91,3), Nilai Rata-Rata : A (91)
dan dinyatakan Lulus / Lulus dengan syarat / tidak lulus

Demikian berita acara/ laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Medan, 24 Juli 2020

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau)

Ketua

(Jupianus Sitepu, S.E., M.M)

Sekretaris

(Maria Kristina Situmorang, S.E.,M.Si)

Dosen penguji :

1. Dra. Menanti Sembiring, M.M
2. Maria Kristina Situmorang, S.E.,M.Si
3. Benni Purba, S.E.,M.Si

(.....)
(.....)
(.....)

**Mengetahui,
Dekan,**



(Jupianus Sitepu, S.E., M.M)

Peserta Ujian,

(LISDA BR HUTASOIT)



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**ANALISIS SWOT STRATEGI PEMASARAN JASA HOTEL SINABUNG
BERASTAGI**

SKRIPSI

Oleh :

LISDA BR HUTASOIT

NPM : 1502020044

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana
Pada tanggal : 24 Juli 2020

Pembimbing Utama

Benni Purba, SE.,M.Si
Tanggal 24 Juli 2020

Tim Penguji

Pembimbing Pendamping

Come Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si
Tanggal 24 Juli 2020

**Program Studi Manajemen
Ketua,**

Maria Kristina Situmorang, S.E.,M.Si
Tanggal 24 Juli 2020

**Fakultas Sosial dan Hukum
Dekan,**



Jupianus Sitepu, S.E., M.M
Tanggal 24 Juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft Skripsi mahasiswa :

Nama : Lisda Br Hutasoit
NPM : 1502020044
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Swot Strategi Pemasaran Jasa Hotel Sinabung Berastagi

DOSEN PEMBIMBING

1. Benni Purba, SE.,M.Si
2. Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan.

No	Nama	Sebagai	Tanda tangan
1	Dra. Menanti Sembiring, M.M	Penguji I	
2	Maria Kristina Situmorang, S.E.,M.Si	Penguji II	
3	Benni Purba, SE.,M.Si	Penguji III	
4	Benni Purba, SE.,M.Si	Pembimbing I	
5	Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si	Pembimbing II	
6	Benni Purba, SE.,M.Si	Moderator	

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Medan, 24 Juli 2020



Dekan,

Jupianus Sitepu, S.E., M.M

Mengetahui

Ketua Program Studi,

Maria Kristina Situmorang, S.E.,M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **LISDA BR HUTASOIT**

Npm : **1502020044**

Program studi : **Manajemen**

Fakultas : **Sosial Dan Hukum Universitas Quality**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : **“ANALISIS SWOT STRATEGI PEMASARAN JASA HOTEL SINABUNG BERASTAGI”**, merupakan hasil karya penulis tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh penulis lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi maupun plagiat dari hasil karya penulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang penulis peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2020



LISDA BR HUTASOIT
NPM : 1502020044

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya yang berlimpah sehingga penulis mendapat kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS SWOT STRATEGI PEMASARAN JASA HOTEL SINABUNG BERASTAGI”** dengan maksimal.

Penulis menyadari skripsi ini belum terlalu sempurna, oleh karena itu penulis terbuka untuk menerima kritikan dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini kedepannya.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak :

1. Ibu Prof. Dr. Erna Frida, M.Si., selaku Rektor Universitas Quality
2. Bapak Jupianus Sitepu, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality
3. Ibu Maria Kristina Situmorang, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen
4. Bapak Benni Purba, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak membantu penulis selama pengerjaan skripsi ini.
5. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak membantu penulis selama pengerjaan skripsi ini.

6. Bapak dan ibu dosen Universitas Quality yang telah membagikan ilmunya kepada penulis, serta semua staff dan karyawan Universitas Quality yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada pimpinan Hotel Sinabung Berastagi beserta seluruh staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti di tempat tersebut.
8. Teristimewa penulis sampaikan kepada orang tua satu-satunya yaitu kepada ibu Hebsiba Br Hombing dan keluarga besar Hutasoit yang telah banyak membantu memberikan dorongan dalam bentuk moril maupun materi serta dukungan doa dan semangat yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan penulis khususnya mahasiswa/i Universitas Quality program studi manajemen atas kebersamaan dan dukungannya selama ini.
10. Kepada Salomo Silalahi, Yon Harry Imanuel Tarigan yang memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
11. Semua pihak yang terkait dalam penulis ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga skripsi ini mendapat diterima oleh pembacanya.

Medan, Juli 2020

Penulis



Lisda Br Hutasoit

1502020044

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Masalah.....	6
1.6 Manfaat Masalah.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Strategi Pemasaran Jasa	8
2.1.1. Pengertian Strategi	8
2.1.2. Pengertian Pemasaran	9
2.1.3. Pengertian Jasa.....	10
2.1.4. Karakteristik Jasa	11
2.1.5. Bauran Pemasaran Jasa	13
2.1.6. Jenis dan Klasifikasi dalam Industri Perhotelan.....	24
2.2. Analisis SWOT	27
2.2.1. Pengertian SWOT	27
2.2.2. Tujuan Penerapan SWOT	28
2.2.3. Faktor Eksternal dan Internal dalam Perspektif SWOT	28
2.3. Penelitian Terdahulu	33
2.4. Kerangka Berpikir.....	35
2.5. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	39
3.1.2. Waktu Penelitian.....	39
3.2. Populasi dan Sampel	40
3.2.1. Populasi.....	40
3.2.2. Sampel.....	40
3.3. Jenis Penelitian.....	41

3.4.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6.	Jenis dan Sumber Data.....	45
3.7.	Metode Analisis Data dan Tahapan Pengolahan.....	45
3.7.1	Metode Analisis Data.....	46
3.7.2	Tahapan Pengolahan Data.....	46
3.7.2	Tahapan Pengumpulan Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....53

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1.	Sejarah Hotel Sinabung Berastagi	54
4.1.2.	Visi dan Misi Hotel Sinabung Berastagi.....	54
4.1.3.	Struktur Organisasi Hotel Sinabung Berastagi	54
4.2.	Analisis Deskriptif Responden	61
4.3.	Analisis SWOT pada Hotel Sinabung Berastagi	64
4.4.	Bauran Pemasaran Jasa Hotel Sinabung Berastagi.....	83
4.5.	Pembahasan	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....90

5.1.	Kesimpulan.....	90
5.2.	Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Bauran Pemasaran Jasa	15
Gambar 2.2.	Diagram Analisis SWOT	34
Gambar 2.3.	Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 3.1.	Analisis SWOT	47
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Hotel Sinabung Berastagi	55
Gambar 4.2.	Diagram Analisis SWOT Hotel Sinabung Berastagi	78



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Hotel berbintang di Kota Berastagi	3
Tabel 1.2. Daftar Tingkat hunian Hotel Sinabung Berastagi	4
Tabel 2.1. Faktor Eksternal dan Internal Perspektif SWOT	30
Tabel 2.2. Format Analisis SWOT untuk Faktor Eksternal dan Internal	31
Tabel 2.3. Format Analisis penentuan keputusan strategis dengan Pendekatan matriks SWOT	32
Tabel 2.4. Matriks Analisis SWOT	33
Tabel 3.1. Waktu penelitian	39
Tabel 3.2. Operasional Variabel Penelitian	42
Tabel 3.3. EFAS	49
Tabel 3.4. IFAS	50
Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur	62
Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	63
Tabel 4.4. Matriks IFAS	65
Tabel 4.5. Matriks EFAS	74
Tabel 4.6. Selisih Antara Faktor Internal Dan Faktor Eksternal	77
Tabel 4.7. Matriks Analisis SWOT	79

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Analisis SWOT
2. Hasil olah data Kuesioner Matriks IFAS dan Matriks EFAS
3. Dokumentasi
4. Daftar Riwayat Hidup
5. Surat Permohonan Ijin Penelitian
6. Surat Persetujuan Ijin Penelitian
7. Surat Telah Melaksanakan Penelitian
8. Surat Pernyataan Dosen Pembimbing
9. Surat Penetapan Dosen Pembimbing
10. Surat Tugas Dosen Pembimbing



