

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN
PADA HOTEL UBUD COTTAGES MALANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana Teknik Industri



Disusun Oleh:

Nama : Imanuel Yeheskiel Michael

Nim : 2113014

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S-1
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN
PADA HOTEL UBUD COTTAGES MALANG**

**SKRIPSI
TEKNIK INDUSTRI S-1**

Skripsi ini telah direvisi dan disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 06 Agustus 2025
Ditujukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik

Nama : IMANUEL YEHESKIEL MICHAEL

NIM : 21.13.014

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing :

Dosen Pembimbing I



(Dra. Sri Indriani, MM)
NIP. P. 101.860.01330

Dosen Pembimbing II



(Ir. Kiswandono, MM)
NIP. P. 101.870.0152

Mengetahui
Ketua Prodi Teknik Industri S-1



(Dr. Ir. Ifitah Ruwana, MT)
NIP. Y-103.920.0236



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

NAMA : IMANUEL YEHESKIEL MICHAEL

NIM : 2113014

JURUSAN: TEKNIK INDUSTRI S-I

JUDUL : ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA HOTEL UBUD COTTAGES
MALANG

Diperhatikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Jenjang Program Strata Satu (S-1)

Pada Hari : SENIN

Tanggal : 21 JULI 2025

Dengan Nilai : 81.5 (A)

PANITIA UJIAN SKRIPSI

KETUA

Dr. Ir. Iffitah Ruwana, MT
NIP.Y.1039200236

SEKRETARIS

Emmalia Adhiantantri, ST.MM
NIP.P. 1030400401

ANGGOTA PENGUJI

PENGUJI I,

Fourny Handoko, ST, SS, MT, PhD
NIP.Y.1030100359

PENGUJI II,

Sumanto, SPd, Msi
NIP.Y.1030000363

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya dan berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam naskah skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam skripsi dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, Juli 2025

Immanuel Yones



ABSTRAK

Immanuel Yeheskiel Michael, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang. Juli 2025, Analisis Strategi Pemasaran Pada Hotel Ubud Cottages Malang, Dosen Pembimbing : Dra. Sri Indriani, MM dan Ir. Kiswandono, MM.

Perkembangan industri perhotelan yang semakin pesat menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu menyusun strategi pemasaran yang tepat agar tetap kompetitif. Hotel Ubud Cottages Malang mengalami penurunan tingkat hunian kamar di tengah tren peningkatan industri perhotelan Kota Malang. Kondisi ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran dan kualitas layanan yang diterapkan belum mampu memenuhi harapan pelanggan, ditandai dengan beberapa keluhan terkait fasilitas dan pelayanan hotel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atau mengukur tingkat kepuasan dan prioritas perbaikan dalam pelayanan hunian kamar. Metode digunakan dalam penilaian kualitas pelayanan yaitu metode pendekatan *Marketing Mix 7P* untuk mengetahui nilai GAP yaitu sejauh mana perbedaan realita dan ekspektasi terhadap pelayanan yang dirasakan pengguna jasa. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui tingkat prioritas perbaikan dari pelayanan hunian kamar hotel. Pengukuran tingkat kepuasan berdasarkan 7 elemen, produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), orang (*participant*), promosi (*promotion*), proses (*process*), dan bukti fisik (*physical evidence*).

Hasil yang diperoleh dari pengukuran nilai GAP berdasarkan elemen fasilitas kamar hotel lengkap dan sesuai kebutuhan saya (-0,285), Kamar hotel bersih dan nyaman untuk ditempati (-0,656), Staf hotel melayani dengan ramah dan sopan(-0,012) yang menunjukkan nilai kepuasan masih kurang memuaskan dan kurang sesuai dengan keinginan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan

Kata Kunci: *Strategi Pemasaran, Marketing Mix 7P, Importance Performance Analysis (IPA), Kepuasan Pelanggan, GAP, Hotel Ubud Cottages Malang.*

SUMMARY

Immanuel Yeheskiel Michael, Industrial Engineering Study Program, Faculty of Industrial Technology, National Institute of Technology Malang. July 2025, Marketing Strategy Analysis at Ubud Cottages Hotel Malang, Supervisors: Dra. Sri Indriani, MM and Ir. Kiswandono, MM.

The rapidly growing hotel industry demands that every business owner develop appropriate marketing strategies to remain competitive. The Ubud Cottages Hotel in Malang is experiencing a decline in room occupancy rates amidst the growing trend in the city's hotel industry. This situation indicates that the marketing strategies and service quality implemented have not met customer expectations, as evidenced by several complaints regarding the hotel's facilities and services.

This study aims to determine or measure the level of satisfaction and priority of improvement in room occupancy services. The method used in assessing service quality is the Marketing Mix 7P approach to determine the GAP value, namely the extent of the difference between reality and expectations of the service felt by service users. The Importance Performance Analysis (IPA) method is used to determine the level of priority of improvement in hotel room occupancy services. Measurement of the level of satisfaction is based on 7 elements, namely product, price, place, people (participant), promotion, process, and physical evidence.

The results obtained from measuring the GAP value based on the hotel room facilities elements are complete and according to my needs (-0.285), the hotel room is clean and comfortable to occupy (-0.656), the hotel staff serves in a friendly and polite manner (-0.012) which shows that the satisfaction value is still less than satisfactory and less than in accordance with the service desires required by customers.

Keywords: Marketing Strategy, Marketing Mix 7P, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction, GAP, Hotel Ubud Cottages Malang.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan berkat Rahmat dan karnuia-Nya penyusunan proposal skripsi yang berjudul “**Analisis Strategi Pemasaran Pada Hotel Ubud Cottages Malang**” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Tuhan Yesus yang selalu memberi Hikmat dan jalan kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Awan Uji Krismanto, ST., MT., Ph.D Selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Dr. Ir. Ifitah ruwana, MT. Selaku Ketua Prodi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Emmalia Adriantantri, ST., MT. Selaku Sekertaris Prodi Teknik Industri S-1 Institut Teknologi Nasional Malang.
5. Dra. Sri Indriani, MM. Selaku Dosen Pembimbing 1
6. Ir. Kiswandono, MM Selaku Dosen Pembimbing 2
7. Para Staff dan Karyawan Hotel Ubud Cottages Malang
8. Kedua Orang Tuaku, Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan sepenuhnya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kyreina Ernesia, S.P.W.K. Selalu mendukung dalam pengerjaan skripsi hingga dapat terselesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman yang selalu memberikan semangat tiada henti dalam membantu penyelesaian skripsi ini dan kepada pihak lain yang tidak sempat disampaikan.

Setelah melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini, semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat.

Malang, 15 July 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Kerangka Berifkir	5
1.7 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Strategi Pemasaran	6
2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	6
2.1.3 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	7
2.1.4 GAP	9
2.1.5 Uji Validitas.....	10
2.1.6 Uji Reliabilitas.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	10
BAB 3 METODELOGI PENELITIAN.....	12
3.1 Jenis Penelitian	12
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	12
3.3 Populasi dan Sampel.....	12
3.4 Variabel Penelitian	12
3.5 Instrumen Penelitian	12
3.5.1 Kuesioner	12
3.5.2 Uji Instrumen.....	15
3.6 Teknik Pengumpulan Data	15
3.7 Teknik Pengolahan Data	16
3.7.1 <i>Marketing Mix 7P</i>	16

3.7.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	16
3.8 Diagram Alir Penelitian	17
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Pengumpulan Data	18
4.1.1 Gambaran Perusahaan	18
4.1.2 Hasil Penyebaran Kuesioner	22
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	22
4.2 Pengolahan Data	24
4.2.1 Perhitungan Nilai GAP Analisis.....	26
4.2.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	30
4.3 Usulan & Rekomendasi	35
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kuesioner Penelitian	13
Tabel 4. 1 Hasil Uji Kuesioner Kinerja 30 Responden.....	22
Tabel 4. 2 Hasil Uji Kuesioner Kepentingan 30 Responden	23
Tabel 4. 3 Hasil nilai rata-rata Kuisisioner Kinerja dan Kepentingan 532 Responden	24
Tabel 4. 4 Perhitungan nilai GAP Analysis	26
Tabel 4. 5 Hasil Analisis GAP Pelanggan Hunian Hotel Ubud Cottages Malang.	29
Tabel 4. 6 Nilai Rata-Rata Kuesioner Kepentingan Pada Kinerja.....	30
Tabel 4. 7 Importance Performance Analysis Berdasarkan Diagram Kartesius....	33
Tabel 4. 8 Atribut Dalam Kuadran A dan Nilai GAP	35
Tabel 4. 9 Atribut Dalam Kuadran B dan Nilai GAP	36
Tabel 4. 10 Atribut Dalam Kuadran C dan Nilai GAP	37
Tabel 4. 11 Atribut Dalam Kuadran D dan Nilai	38

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Data Penjualan Hunian Kamar 2024.....	1
Grafik 1. 2 Data Tingkat Hunian Hotel Kota Malang 2024	2

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir	5
Gambar 2. 1 Matriks Importance Performance Analysis (IPA).....	9
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	17
Gambar 4. 1 Bagan Struktur Organisasi Hotel Ubud Cottages Malang	19
Gambar 4. 2 Denah Ubud Cottages Malang, Kota Malang, Jawa Timur	22
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Pelanggan Hunian Kamar	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Kuisioner.....	45
Lampiran 2 Hasil SPSS Kinerja	45
Lampiran 3 Hasil SPSS Kepentingan.....	46
Lampiran 4 Hasil SPSS Uji Validitas Kinerja	46
Lampiran 5 Hasil SPSS Uji Relibialitas Kinerja.....	47
Lampiran 6 Hasil SPSS Uji Validitas Kepentingan.....	47
Lampiran 7 Hasil SPSS Uji Relibialitas Kepentingan	48
Lampiran 8 Hasil Diagram Kartesius.....	48
Lampiran 9 Hasil Microsoft Excel Kinerja	49
Lampiran 10 Hasil Microsoft Excel Kepentingan.....	49
Lampiran 11 Hasil Microsoft Excel GAP Analysis.....	50