

Pemasaran Hotel di Indonesia : Kasus PT Natour

Bambang Pratama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20450777&lokasi=lokal>

Abstrak

RINGKASAN EKSEKUTIF

PT Natour mempunyai beberapa hotel yang tersebar di beberapa kota di Indonesia, seperti Medan, Parapat, Padang, Semarang, Yogyakarta, Surabaya, Tretes dan Bali.

Disamping itu PT Natour mempunyai beberapa unit usaha pendukung yaitu 1 unit usaha restoran di bandar udara Adisucipto, Yogyakarta dan 1 unit usaha catering di bandar udara Juanda, Surabaya.

Karena PT Natour mulai mengelola hotel-hotel sejak perolehan beberapa hotel yang sudah beroperasi dan kemudian diberikan tanggung jawab atas beberapa hotel lagi maka kelas hotelnya lebih heterogen. Kelas hotel-hotel yang dimiliki PT Natour mulai dari kelas 1 sampai dengan kelas 4.

Dengan kelas hotel yang heterogen ini terdapat masalah penyediaan hotel untuk tamu yang ingin melakukan perjalanan ke beberapa tempat di Indonesia, karena tamu yang menginap pada beberapa hotel dengan perbedaan kelas yang menyolok dan menempuh jarak yang jauh seperti dari Sumatera ke Bali melalui pulau Jawa, akan merasa tidak nyaman perjalanannya. Jasa perhotelan merupakan salah satu pendukung industri pariwisata yang menyediakan fasilitas tempat penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu.

Sebagaimana hotel merupakan badan usaha yang memasarkan Jasa, maka yang penting bagi pelanggan adalah mutu pelayanan yang diberikan langsung oleh karyawan hotel berupa kecepatan, kecakatan, kesopanan dan keramahan.

Agar dapat memberikan tempat dan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan dengan fasilitas yang bervariasi maka PT Natour perlu mengadakan standarisasi pelayanan melalui

program pelatihan yang terpadu dan standardisasi fisik
bangunan hotel yaitu bentuk ,dekorasi atau tata letak hotel
dengan suatu ciri tertentu mjsalnya tradisional atau modern.