

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dan diajukan pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis ilmiah pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 28 Oktober 2023

TAZKIYATUL FU'ADAH
NIM: 181510112

ABSTRAK

Nama: **Tazkiyatul Fu'adah**, NIM: **181510112**, Judul Skripsi: **Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Marbella Dalam Mengembangkan *Brand Awareness* Wisata Pantai Anyer**. Program Studi: **Komunikasi dan Penyiaran Islam**. Fakultas: **Dakwah**. Universitas **Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten**. Tahun: **2023 M / 1444 H**.

Citra yang baik pada suatu tempat wisata sangat berpengaruh dengan banyaknya jumlah pengunjung. Namun selain itu faktor pandemi covid yang terjadi di Indonesia juga berdampak pada sektor pariwisata, khususnya wisata pantai, berupa hotel-hotel dan resort yang menyajikan pariwisata sekitar pantai. Hotel-hotel dan resort berupaya untuk memasarkan dan menarik minat pengunjung kembali dengan berbagai cara agar tetap eksis dan meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap nama hotel atau resortnya agar pengunjung ramai yang datang kembali ke wisata pantai di daerah Anyer yang merupakan kawasan wisata pantai yang sangat terkenal di wilayah Provinsi Banten. Dengan strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan ini menghasilkan rumusan masalah yaitu bagaimana kegiatan periklanan yang dilakukan Hotel Marbella dalam mengembangkan *brand awareness* wisata pantai Anyer? dan bagaimana penggunaan media sosial yang dilakukan Hotel Marbella dalam mengembangkan *brand awareness* wisata pantai Anyer? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kegiatan periklanan yang dilakukan Hotel Marbella dalam mengembangkan *brand awareness* wisata pantai Anyer dan untuk mengetahui penggunaan media sosial yang dilakukan Hotel Marbella dalam mengembangkan *brand awareness* wisata pantai Anyer. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumentasi. Metode ini menggunakan pendekatan naturalistik untuk mencari, menemukan pemahaman dan pengertian tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus. Pada penelitian ini menggunakan teori model perencanaan Philip Lesly yang memiliki 2 komponen yaitu organisasi dan publik. Sumber data dari penelitian ini yaitu Yayan Juhendar (manager F&B Marbella Anyer) dan Yohannes (sales manager dan PR Marbella Pusat) serta pengunjung Adi, Euis, Leni dan Ayu. Strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Marbella ini dengan menggunakan media online yaitu media sosial dan bekerjasama dengan konten kreator atau influencer dan juga *online travel agent* untuk memasang iklan dan penawaran di platform tersebut. Hal ini juga untuk bisa mengembangkan *brand awareness* hotel tersebut agar tetap memiliki *brand image* yang baik dan tentunya dengan melakukan strategi tersebut dapat menarik para pengunjung untuk datang ke Hotel Marbella.

Kata Kunci: **strategi komunikasi pemasaran, hotel dan resort, brand awareness, wisata pantai, media online**

ABSTRACT

Name: **Tazkiyatul Fu'adah**, NIM: **181510112**, Thesis Title: **Marketing Communication Strategy of Hotel Marbella in Developing Brand Awareness of Anyer Beach Tourism**. Study Program: **Islamic Communication and Broadcasting**. Faculty: **Da'wah. Sultan Maulana Hasanuddin State Islamic University, Banten**. Year: **2023 M / 1444 H**.

A good image in a tourist attraction is very influential with the large number of visitors. But in addition to that, the covid pandemic factor that occurred in Indonesia also had an impact on the tourism sector, especially beach tourism, in the form of hotels and resorts that serve tourism around the beach. Hotels and resorts strive to market and attract visitors again in various ways to continue to exist and increase the level of public trust in the name of the hotel or resort so that many visitors come back to beach tourism in the Anyer area which is a very famous beach tourism area in the Banten Province area. With this marketing communication strategy, this resulted in a problem formulation, namely how are the advertising activities carried out by Hotel Marbella in developing brand awareness of Anyer beach tourism? and how is the use of social media carried out by Hotel Marbella in developing brand awareness of Anyer beach tourism? The purpose of this study is to find out the advertising activities carried out by Hotel Marbella in developing brand awareness of Anyer beach tourism and to find out the use of social media carried out by Hotel Marbella in developing brand awareness of Anyer beach tourism. In this study, a type of descriptive research with a qualitative approach is used. This research uses interview techniques, observation and the use of documentation. This method uses a naturalistic approach to search, find understanding and understanding of phenomena in a special context. In this study, Philip Lesly's planning model theory is used which has 2 components, namely organization and public. The data sources of this study are Yayan Juhendar (manager of F&B Marbella Anyer) and Yohannes (sales manager and PR of Marbella Central) as well as visitors Adi, Euis, Leni and Ayu. The marketing communication strategy carried out by Hotel Marbella is by using online media, namely social media and collaborating with content creators or influencers and also online travel agents to place advertisements and offers on the platform. This is also to be able to develop brand awareness of the hotel so that it still has a good brand image and of course by doing this strategy can attract visitors to come to the Marbella Hotel.

Keywords: marketing communication strategy, hotels and resorts, brand awareness, beach tourism, online media.



**FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth
Lamp	: -	Dekan Fakultas Dakwah
Hal	: Ujian Skripsi	UIN SMH Banten
	a.n Tazkiyatul Fu'adah	Di-
	NIM 181510112	Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka bahwa skripsi atas nama Tazkiyatul Fu'adah, NIM: 181510112 dengan Judul **“Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Marbella Dalam Mengembangkan *Brand Awareness* Wisata Pantai Anyer”** telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqosah pada Fakultas Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Demikian atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 28 Oktober 2023

Pembimbing I

Muhibuddin, S.Sos, M.Si
NIP : 19700620 199903 1 004

Pembimbing II

Desty Prawatiningsih
NIP : 19851215 201903 2 009

PERSETUJUAN

STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN HOTEL MARBELLA DALAM MENGEMBANGKAN *BRAND AWARENESS* WISATA PANTAI ANYER

Oleh :

Tazkiyatul Fu'adah
181510112

Menyetujui,

Pembimbing I



Muhibuddin, S.Sos, M.Si
NIP : 19700620 199903 1 004

Pembimbing II



Desty Prawatiningsih
NIP : 19851215 201903 2 009

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Dakwah



Dr. H. Endad Musaddad, S.Ag., M.A
NIP : 19720626 199803 1 002

Ketua Program Studi
Komunikasi dan Penyiaran Islam



TB. Nurwahyu, S.Ag., M.A.
NIP: 19711026 200003 1 002

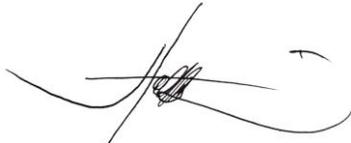
PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Tazkiyatul Fu'adah** NIM: **181510112**, Judul Skripsi: “**Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Marbella Dalam Mengembangkan *Brand Awareness* Wisata Pantai Anyer**” telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 14 Desember 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 14 Desember 2023

Sidang Munaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. H. Helmy Faizi Bahrul Ulumi, M.Hum.

NIP. 19770813 200604 1 003

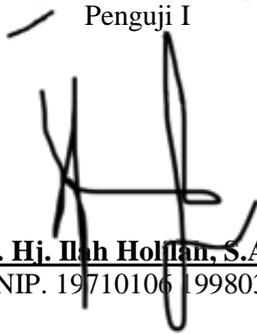
Sekretaris Merangkap Anggota,



Fahma Islami, M.Si.

NIP. 19920908 201903 2 022

Penguji I



Dr. Hj. Ilah Hollah, S.Ag., M.Si.

NIP. 19710106 199803 2 003

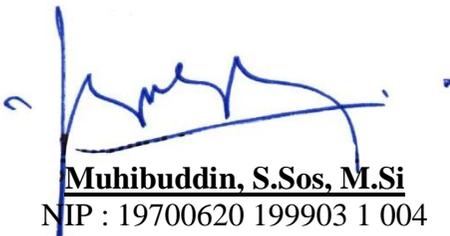
Penguji II



Hj. Rina Darajatun, S.Sos., M.I.Kom.

NIP: 19790601 200501 2 008

Pembimbing I



Muhibuddin, S.Sos., M.Si

NIP : 19700620 199903 1 004

Pembimbing II



Desty Prawatiningsih

NIP : 19851215 201903 2 009

MOTTO

“Orang yang paling bahagia adalah orang yang hidupnya sejalan dengan fitrah ia diciptakan” (Ustadz Mahruroji)

PERSEMBAHAN

Persembahan yang paling istimewa dan tiada duanya. Yang Maha Mengerti, Yang Maha Mengetahui, yang sangat aku cintai dan sangat sangat mencintaiku, Dzat Maha Sempurna Allah SWT yang selalu menolongku, memberiku nikmat iman islam dan kesehatan, melimpahkan segala ilmu sehingga aku dapat mengerjakan skripsi ini, walau tentunya dengan berbagai tantangan dan ujian. Tapi pada akhirnya tuntas.

Skripsi ini akan kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tersayang yang sudah kembali ke Sang Pencipta, Abah Nasruddin alm dan Mamah Supranah alm yang sudah membentuk diriku menjadi setegar dan sekuat ini, dengan kasih sayangnya juga aku tak pernah merasa kekurangan. Terima kasih Abah dan Mamah untuk segalanya, insyaaAllah kelak kita dikumpulkan di Syurga Allah, aamiin.

Terima kasih tak terhingga untuk bibiku tersayang Bunda Iyah Alwiyah yang sudah berjuang untuk menghidupiku sampai detik ini, dan sudah sangat berjasa untuk perkuliahanku sampai akhirnya aku menyelesaikan ini semua. Dan tentunya untuk Aangku tersayang Muhammad Dliyaul Iman dan adikku Wahyu Mulyana, Kiyah sayang kalian.

Sahabat-sahabat terbaikku, Mira Asmiranti, Raihan Annisa Novera dan Anna Al Adawiyah L yang sudah menemani peneliti sejak Sekolah Dasar hingga saat ini, dan yang teristimewa untuk Elsyah yang sudah menemani peneliti dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.

Terakhir untuk diriku sendiri, Aku Hebat, Aku Kuat, ternyata aku mampu menyelesaikan tugas akhir yang sempat membuatku ingin mengakhiri tanpa menuntaskan, tapi ternyata aku bisa, aku mampu. Allah Maha Baik telah memberikanku kekuatan sampai di titik ini, maka selanjutnya, aku akan datang di masa kehidupan yang sesungguhnya, SEMANGATTTTTT KIYAAAA!

RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama Tazkiyatul Fu'adah, lahir di Lampung pada hari Ahad, 26 Desember tahun 1999, lahir di Kalianda kemudian dibawa tinggal di sebuah desa di tepi pantai Ketapang Laut, yang merupakan anak bungsu dari pasangan Alm. Nasruddin dan Almh. Supranah, memiliki seorang Kakak laki-laki bernama Muhammad Dliyaul Iman. Beralamat di Desa Rawi Kecamatan Penengahan Kabupaten Lampung Selatan. Namun kini tinggal di rumah Bibi di Perumahan Taman Widya Asri, Kota Serang.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh peneliti adalah TK Dharma Wanita yang lulus di tahun 2005, kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah Dasar kelas 1 di MI Islamiyah Ketapang, lalu naik kelas 2 pindah di SDN Pejuang VII Bekasi, selanjutnya naik kelas 3 di SDI Al-Khairiyah Cilegon, kelas 4 semester di SDN 1 Rawi, lalu pindah ke SDN Purwasari IV Cikampek dari kelas 4 semester genap hingga kelas 5 semester ganjil, dan akhirnya menamatkan sekolah tingkat dasar di SDN Kekiling di Lampung Selatan pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan Sekolah di SMPN 1 Penengahan Lampung Selatan yang lulus pada tahun 2014, selanjutnya melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Kalianda Lampung Selatan pada tahun 2017. Dan kemudian melanjutkan kuliah di tahun 2018 pada perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Pada Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah.

Selama menjadi Mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, peneliti pernah mengikuti organisasi internal mahasiswa HMJ KPI dan DEMA Fakultas Dakwah, lalu organisasi eksternal yakni KAMMI, IKMAL, Pepelingsih Banten, dan FLASH.

Demikian catatan singkat mengenai riwayat hidup peneliti selama menempuh pendidikan di Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

KATA PENGANTAR

Bissmilahirrohmanirrahim.

Puji syukur Kehadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia dan rahmatNya. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada uswatun khasanah, junjungan umat islam nabi Muhammad Saw serta keluarga dan para sahabatnya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan Judul **Strategi Komunikasi Pemasaran Hotel Marbella Dalam Mengembangkan *Brand Awareness* Wisata Pantai Anyer.**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sosial, pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, UIN Sultan Maulana Hasanuddin banten.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kesempurnaan. Namun demikian peneliti, berharap semoga dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat membawa manfaat yang besar dan berguna khususnya bagi diri peneliti, pembaca dan masyarakat Islam pada umumnya sebagai bahan pertimbangan dan khasanah ilmu pengetahuan.

Skripsi ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten lebih maju dan eksis.

2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, M.A. Dekan Fakultas Dakwah yang telah memudahkan dalam penyelesaian skripsi ini dan juga memberi motivasi kepada peneliti.
3. Bapak Tb. Nurwahyu, M.A. Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam yang telah memberikan arahan, mendidik dan memotivasi peneliti.
4. Bapak Muhibuddin, M.Si. Pembimbing I yang telah sangat berjasa membimbing, memberikan nasihat, dukungan, motivasi, saran, masukan dan tidak mempersulit peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Desty Prawatiningsih, M.Si.. Pembimbing II yang telah berjasa membimbing, memberikan nasihat, dukungan, motivasi, saran, masukan dan tidak mempersulit peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Hj. Ilah Holilah, S.Ag., M.Si. sebagai penguji I dan Ibu Hj. Rina Darojatun, S.Sos., M.I.Kom. sebagai penguji II yang telah memperbaiki setiap kesalahan yang ada pada skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen UIN SMH BANTEN, terkhusus Dosen-dosen di Fakultas Dakwah dan yang terutama telah mengajar dan mendidik peneliti selama kuliah di UIN, serta staf akademik dan karyawan UIN, yang telah memberikan bekal pengetahuan yang begitu berharga selama kuliah di UIN “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.
8. Bapak dan Ibu pengurus perpustakaan umum dan staf yang telah membantu peneliti dalam sumber bacaan dan referensi.
9. Mamahku, Bunda Iyah, Aang Diya, Wahyu Mulyana, Tehput, Ang Endy, Reza, Ka Reski, semua paman dan bibi serta sepupu-sepupuku tersayang

dan seluruh Keluarga Besarku yang sangat mendukung serta menyayangi peneliti dengan tulus.

10. Sahabat-sahabat terbaikku, Miwa, Nean dan Yual, yang sudah menemani peneliti sejak Sekolah Dasar hingga saat ini.
11. Teman-teman terbaikku, Elsyah, Zizah, Ayeng, Ayu Cinderella, Gass Ngeng (Nai, Peang, Owl, Udin), Gabores, Teh Dons, Bos Antin, Teman-teman Kelas Bahagia dan Mba Diah (UPA Safiyya), Ruang Sejuk, Halaqah Cinta, yang tak henti-hentinya menyemangati dan memotivasi peneliti untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Terkhusus untuk orang-orang yang sangat berjasa dalam proses penyelesaian skripsi ini, terima kasih kepada Teh Maria Ulfah, Teh Adik Salmiyah, Dede Ratna, Teh Dede, Gen Ghaza, Wahyu Amarullah, Bapak Edi dan Inda di Cikoneng serta Pak Yayan yang baik hati dari Marbella Hotel dan para narasumber.
13. Untuk teman-teman seperjuangan di KAMMI, Kamelo Serang, Al Faruq, IKMAL, dan KPI C 2018 serta semuanya, tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah mendukungku dan menemaniku berproses hingga saat ini.
14. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memohon agar seluruh kebaikan dan semua pihak yang membantu selesainya skripsi ini, semoga diberikan balasan yang berlipat ganda.

Semoga pihak-pihak yang telah membantu peneliti selalu diberikan keberkahan oleh Allah SWT dan diberikan balasan yang berlipat-lipat, karena telah memudahkan urusan peneliti dalam menyelesaikan skripsi. Peneliti

berharap skripsi ini berguna di kemudian hari bagi para pembaca khususnya bagi peneliti secara pribadi.

Peneliti sangat bersyukur telah dipertemukan dengan orang-orang tersebut dalam perjalanan dan kisah hidupnya. Terus diberi kekuatan, terus diberi bantuan dan tak tentunya diberi doa dan kasih sayang yang tak terhingga.

Serang, 28 Oktober 2023

TAZKIYATUL FU'ADAH
NIM: 181510112

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	15
1. Strategi Komunikasi Pemasaran	15
2. <i>Brand Awareness</i> (Kesadaran Merek)	28
3. Media Sosial.....	34
4. Wisata Pantai.....	43
B. Landasan Teori	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	51

B. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
C. Teknik Pengumpulan Data	54
D. Analisis Data.....	59
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Marbella Hotel Convention & Spa Anyer.....	63
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	