HASIL WAWANCARA

Strategi Komunikasi Word Of Mouth Hotel B'fashion

Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung

Identitas Key Informan

Nama : Robby Benyamin

Tempat & Tgl. Lahir : Medan, 31-08-1987

Usia : 29 Tahun

Pekerjaan / Jabatan : Manager Marketing

Lama Bekerja : 2 Tahun

1. Untuk meningkatkan minat pengunjung tamu ke Hotel B'fashion, Menurut Bapak langkah-langkah apa yang telah dilakukan? Apakah ada strategi tertentu yang telah dilakukan oleh pihak Hotel ?

Salah satu strategi yang tepat mengena pada sasaran yaitu strategi komunikasi yang dilakukan, baik dari pihak manajemen, customer service, maupun dari divisi marketing.

kami dari pihak Hotel B'Fashion, lebih mencondongkan diri ke strategi pemasaran mulut ke mulut, yang lebih kita kenal dengan nama mouth to mouth atau dalam istilah lainnya yaitu Word of Mouth

2. Strategi komunikasi seperti apa yang diterapkan dalam meningkatkan minat berkunjung tamu ke hotel B'fashion ini pak ?

Hotel B' Fashion mengedepankan pelayanan yang ramah dan memuaskan bagi tamu atau pengunjung. Selain kamar yang nyaman dan juga pelayanan yang memuaskan

Pelayanan yang memuaskan adalah kunci dari strategi komunikasi Word Of Mouth bagi Hotel B'Fashion.

3. Bagaimana kendala-kendala yang di hadapi oleh bapak di Hotel ini ?.

   Kendala itu pasti ada yah...termasuk bagaimana kita memberikan kepuasan kepada tamu. Jika tamu puas, maka mereka akan memberitahukan kepada teman atau saudara atau kolega mereka. Selain itu kita juga harus menjaga suapay strategi wotd of mouth ini tepat mengena pada sasaran, sehingga dapat menarik lebih banyak minat tamu untuk datang dan berkunjung ke hotel kita ini.

HASIL WAWANCARA

Strategi Komunikasi Word Of Mouth Hotel B'fashion

Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung

Identitas Informan 1

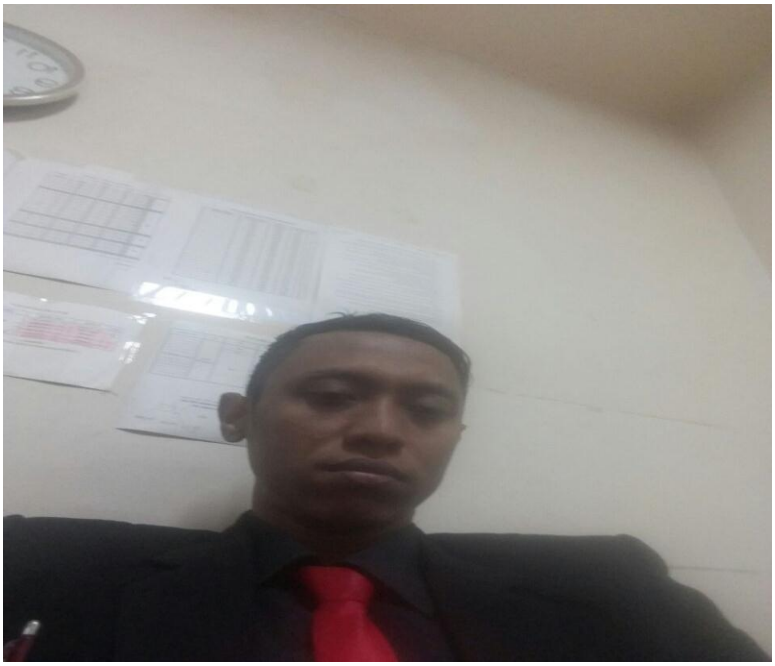
Nama : Anton Aryono

Tempat & Tgl. Lahir : Jakarta, 13-01-1982

Usia : 35 Tahun

Pekerjaan / Jabatan : Manager Operational

Lama Bekerja : 3 Tahun



1. Seperti yang dikatakan pak Robby selaku manager marketing bahwa hotel ini menggunakan strategi komunikasi word of mouth untuk meningkatkan pengunjung, bagaimana amenurut bapak ?

   Saya juga setuju bahwa di dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, komunikasi memegang peranan penting, dan strategi word of mouth merupakan salah satu bagian dari komunikasi

2. Bagaimana kendala-kendala yang di hadapi oleh bapak seorang manager di Hotel ini ?

   Kendala yang dihadapi, khususnya di bagian saya ini, yaitu bagaimana menjalankan operasional hotel dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu atau pengunjung. Jika mereka puas, maka secara otomatis mereka akan mempromosikan hotel kita dan itu akan mengakibatkan lebih banyak lagi pengunjung yang datang ke hotel ini. Maka dari itu, faktor X yang dapat menjadi kendala harus dapat kita minimalisir, dan tentunya tanpa mengurangi rasa kepuasan pengunjung.

HASIL WAWANCARA

Strategi Komunikasi Word Of Mouth Hotel B'fashion

Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung

Identitas Informan 2

Nama : Indraini

Tempat & Tgl. Lahir : Jakarta, 17-08-1976

Usia : 40 Tahun

Pekerjaan / Jabatan : Customer Service

Lama Bekerja : 3 Tahun

1. Menurut Ibu, bagaimana langkah-langkah yang sudah atau yag akan ditempuh untuk lebih dapat menarik minat berkunjung para tamu? Bagaimana komunikasi yang dilakukan dengan pengunjung?

   memberikan reward kepada tamu atau pengunjung, baik yang regular maupun yang memiliki power didalam komunitasnya, misalkan dengan memberikan diskon atau loyalty kepada mereka untuk dapat mengajak lebih banyak lagi teman-temannya

2. Seperti yang dikatakan pak Robby selaku manager marketing bahwa hotel ini menggunakan strategi komunikasi word of mouth untuk meningkatkan mint berunjung, bagaimana menurut Ibu ?

   Kalau menurut saya, sebagai Customer Service yang lebih banyak berinteraksi dengan tamu, startegi Word Of Mouth ini merupakan strategi marketing yang efektif. Kenapa saya katakan efektif? Ketika saya berinteraksi dengan tamu, saya tanyakan kepada mereka, apakah bapak/ibu akan ceritakan pengalaman menginap di hotel ini kepada saudara atau teman-teman? Sebagian besar dari mereka bilang mereka akan menceritakan pengalaman mereka, tapi ini lebih ke arah kepuasan mereka yah… Dan ketika saya bertanya lagi, apakah bapak/ibu akan memberitahu dan mengajak saudara atau temna-teman untuk menginap di hotel kita, mereka mengatakan pasti akan mengajak teman-teman atau saudaranya untuk menginap di hotel kita jika berkunjung kembali ke Jakarta.

3. Bagaimana kendala-kendala yang di hadapi oleh Ibu di Hotel ini ?

Kendala terbesar yang dihadapi oleh customer service yaitu bagaimana kita menanggapi respon dari tamu, terutama yang bersifat complaint. Kita harus dapat merubah complaint dari customer menjadi kepuasan bagi mereka saat mereka akan keluar dari hotel ini. Ini tantangan yang sangat berat. Hal ini dilakukan supaya tamu menjadi puas kembali dan mereka akan mereferensikan kepada kolega mereka atau teman mereka atau saudara mereka untuk datang berkunjung ke Hotel B'Fashion.

HASIL WAWANCARA

Strategi Komunikasi Word Of Mouth Hotel B'fashion

Dalam Meningkatkan Minat Berkunjung

Identitas Informan 3

Sebagai Tamu/Pengunjung

Nama : Hartono

Tempat & Tgl. Lahir : Bengkalis, 05-10-1971

Usia : 45 Tahun

1. Menurut Bapak, kira-kira langkah komunikasi apa yang paling tepat untuk dapat menarik minat berkunjung?

   Menurut saya komunikasi mulut ke mulut, karena hotel merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa, jadi kepuasan konsumen lah yang mendasari kmunikasi mulut ke mulut.. Dengan begitu saya pun datang atas dasar referensi ataupun ajakan dari teman yang sudah pernah menginap di Hotel B'Fashion

2. Sudah berapa lama bapak menjadi tamu di Hotel B'Fashion ini dan apa keuntungan yang bapak dapatkan selama menjadi member di Hotel B'Fashion ini?

   Saya sudah 3 tahun menjadi member disini, keuntungan yang saya dapatkan sangat banyak, diantaranya diskon member, free valet, dan saya lebih diutamakan daripada tamu lain, dan apabila terdapat promo-promo mengenai Hotel ini saya selalu diinfokan.

3. Bagaimana pendapat bapak tentang pelayanan yang diberikan Hotel ini?

   Karena saya sudah menjadi member, saya merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diberikan di hotel ini, saya pun senang selalu disapa oleh karyawan di hotel ini, bagi saya hotel ini sangat nyaman untuk keluarga dan pebisnis, karena fasilitas yang dapat dinikmati begitu banyak sehingga bagi para pengunjung tidak akan merasa bosan dengan pelayanan yang diberikan dihotel b'fashion ini.