

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Lingga. 2000. *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro, Soemirat. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung, Simbiosis Rekatama
- Belch, George E, Michael A. Belch. 2001. *Advertising & Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective*. New York: McGraw Hill.
- Kasali, Rhenald. 1998. *Membidik Pasar Indonesia : Segmentasi, Targeting, Positioning*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2. (Damos Sihombing. Alih Bahasa)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 2. (Damos Sihombing. Alih Bahasa)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lawson, Fred R. 1998. *Hotels And Resorts; Planning and Design*. Butterworth-Heinemann.
- Moeloeng, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Nasir, Moh. 1983. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady, 2002. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi edisi revisi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Siswanto, Fritz Kleinsteuber. 2002. *Strategi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Damar Melia Pustaka.
- Shimp, Terence A. 2000. *Periklanan Promosi: Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu Jilid 1*. (Revyani Syahrial. Terjemahan). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sulaksana, Uyung. 2003. *Integrated Marketing Communication*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Website :

[http : //www.Amarelo-hotel.com/](http://www.Amarelo-hotel.com/)

Skripsi :

Laksita Putri Kusumaningayu.2016. *Strategi Integrated Marketing Communication (IMC) Dalam Reposisi Pada CV. Khatulistiwa Internasional*. Universitas Airlangga. Surabaya

Siti Syarifah.2009. *Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu (Integrate Marketing Communication) ASTRO Ceria dalam Menciptakan Engagement & Encouragment Dengan Pemirsanya Dalam Periode Siaran April 200-September 2008*. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas Mercu Buana. Jakarta.

Leciana Widya Sari.2007. *Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu (Integrated Marketing Communication) TELKOMSEL Simpati*. Fakultas Ilmu Komunikasi. Universitas UGM, Yogyakarta.

Tugas Akhir Valentino Damanik, 2014. *City Hotel di Medan*, Fakultas Teknik Arsitektur. Universitas Diponegoro, Semarang.

INTERVIEW GUIDE

1. Karyawan *Coustomer Service*

- a. Apakah ada panduan untuk pelayanan yang diberikan kepada *guest*?
- b. Hal-hal apa saja yang sering dikeluhkan pelanggan?
- c. Bagaimana cara mengatasi keluhan pelanggan?
- d. Dalam sehari ada berapa *guest* yang datang?
- e. Ada berapa jumlah karyawan *Coustomer Service*?

2. General Manager (GM)

- a. Bagaimana perkembangan bisnis Hotel Amarelo Solo dengan makin banyaknya hotel-hotel yang ada di Kota Solo?
- b. Apakah yang menjadi keunggulan Hotel Amarelo Solo, dibandingkan dengan hotel yang lainnya?
- c. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi Hotel Amarelo Solo dalam membangun citra perusahaan?
- d. Hal-hal apa saja yang dilakukan perusahaan dalam upaya mencari pelanggan baru?
- e. Langkah atau strategi apa yang dilakukan perusahaan dalam menghadapi persaingan perhotelan?

3. Asisten Manager Marketing

- a. Apa tugas dan tanggung jawab seorang Marketing?
- b. Apa tujuan dari komunikasi pemasaran Hotel Amarelo Solo?
- c. Apa saja aktivitas komunikasi pemasaran yang sudah dilakukan?
- d. Bagaimana proses perencanaan komunikasi pemasaran Hotel Amarelo

Solo?

- e. Promosi apa saja yang telah dilakukan marketing dalam meningkatkan jumlah pengunjung?
 - f. Media apa saja yang digunakan dalam melakukan promosi atau beriklan?
 - g. Berapa anggaran yang dikeluarkan perusahaan untuk melakukan komunikasi pemasaran?
 - h. Apakah komunikasi pemasaran yang dilakukan Hotel Amarelo Solo sudah terpadu?
 - i. Apa latar belakang diadakannya komunikasi pemasaran terpadu?
 - j. Apa tujuan diadakannya komunikasi pemasaran terpadu oleh perusahaan?
4. Masyarakat

Calon pelanggan :

- a. Apakah anda mengetahui tentang Hotel Amarelo Solo?
- b. Apakah anda pernah melihat iklan baik cetak, elektronik maupun outdoor tentang Hotel Amarelo Solo?
- c. Apakah iklan tersebut menarik minat anda? Berikan alasannya?
- d. Apakah harapan anda terhadap Hotel Amarelo Solo kedepannya?

Pelanggan :

- a. Dari mana anda tahu tentang Hotel Amarelo Solo?
- b. Apakah anda pernah melihat iklan baik cetak, elektronik maupun outdoor tentang Hotel Amarelo Solo?
- c. Sudah berapa kali anda menjadi tamu di Hotel ini?
- d. Mengapa anda tertarik menginap di Hotel Amarelo Solo?

- e. Bagaimanakah pelayanan karyawan Hotel?
- f. Apa harapan anda terhadap Hotel Amarelo Solo kedepannya?

5. Kompetitor

- a. Bagaimanakah strategi komunikasi pemasaran yang diterapkan di Hotel anda?
- b. Apakah komunikasi pemasaran di Hotel Anda sudah terpadu?
- c. Promosi apa saja yang dilakukan di perusahaan anda?
- d. Media apa saja yang sudah digunakan?
- e. Apakah komunikasi pemasaran yang sudah dijalankan memberikan hasil yang ingin perusahaan capai?