

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Pelaksanaan Kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung**

Pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium dilakukan oleh manajemen hotel adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang mana pelaksanaannya dilakukan oleh seluruh bagian kerja terkait .

##### **4.1.1. Tujuan Pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium**

Pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung ditujukan sebagai berikut :

Pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium tujuan utamanya adalah agar minat tamu untuk menginap dan menggunakan fasilitas hotel menjadi meningkat dari sebelumnya. Selama ini tingkat hunian kamar di PT. Bukit Dago Hotel Milenium adalah berkisar diantara 90 – 100 %. Angka tingkat hunian kamar tersebut diharapkan akan bertahan atau bahkan meningkat lagi akibat dari pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate*.

Pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium memiliki tujuan lainnya yaitu dalam upaya memenangkan persaingan harga dengan hotel-hotel di sekitar kawasan Dago (khususnya) dan Bandung (umumnya). Selama ini masyarakat memiliki asumsi bahwa harga tariff jasa sewa kamar dan jasa hotel lainnya pada hotel-hotel di wilayah Dago adalah memiliki harga yang tinggi. Hal ini menyebabkan masyarakat banyak yang menginap di hotel-hotel lain di daerah Bandung. Melalui kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium, diharapkan masyarakat menjadi tahu tentang harga kamar di PT. Bukit Dago Milenium dan tertarik untuk menginap.

Peningkatan jumlah hunian kamar dan jasa hotel lainnya seperti *Restourant*, makan dan minuman, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan, yaitu penjualan yang meningkat. Penjualan yang meningkat merupakan harapan dari seluruh kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT. Bukit Dago Hotel Milenium. Dan keadaan tersebut akan dapat meningkatkan laba yang diperoleh, sehingga usaha hotel dapat terus berjalan dan dapat meningkatkan kesejahteraan karyawannya.

Dalam pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, bagian kerja yang erat terkait dengan kegiatan tersebut adalah :

a. *Owner*

Pihak owner hotel memiliki wewenang penuh untuk mengizinkan apakah harga kamar hotel akan dinaikkan atau diturunkan. Tetapi, pihak Manager hotel selalu memberikan masukan kepada pihak owner tentang kondisi pasar, tingkat hunian dan persaingan dengan hotel lain, sehingga informasi-informasi yang diberikan tersebut dapat dijadikan landasan pengambilan keputusan.

b. *Head Manager*

Manager hotel dalam pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, selalu bekerja sama dengan bagian kerja lainnya dalam mengambil keputusan bagaimana bentuk promosi harga yang akan dilakukan. Bagian kerja yang terkait adalah :

- *Administrasi*

Menyangkut apakah harga promosi sewa kamar yang dapat menutup biaya operasional, tetapi masih memberikan laba bagi perusahaan

- *Front Office/Receptionist*

Personil dalam bagian kerja ini berhubungan langsung dengan tamu-tamu hotel. Sehingga mereka mengetahui

secara langsung dari tamu, bagaimana harga sewa kamar yang ditetapkan sebelum kegiatan promosi dilakukan, kemudian, bentuk promosi harga sewa kamar yang bagaimana yang diinginkan oleh tamu hotel

- Bagian *Marketing*

Bagian *marketing* akan memberikan informasi tentang :

- a. Bagaimana harga sewa kamar yang ditentukan oleh hotel lain untuk jenis kamar yang sama
- b. Kegiatan promosi harga yang dilakukan oleh pihak hotel lain
- c. Kalender even acara-acara atau perayaan-perayaan tertentu di wilayah kota Bandung, seperti :
  - Acara wisudaan
  - Penerimaan mahasiswa baru
  - Promosi belanja oleh *factory outlet* di sekitar wilayah Dago
  - Liburan panjang (sekolah)
  - Liburan nasional
  - dll

c. Administrasi

Bagian Administrasi perlu mengetahui berapa harga promosi sewa kamar yang ditentukan pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung. Hal ini akan memberikan manfaat dalam pemeriksaan penerimaan kas dan penentuan berapa harga promosi yang dapat menutupi biaya operasional dan tetap memberikan laba bagi perusahaan

d. *Front Office/Receptionist*

Petugas pada bagian *Front Office* dan *Receptionist* dalam melakukan input data penjualan kamar ke komputer perlu mengetahui berapa harga promosi sewa kamar pada saat tersebut. Hal ini untuk menghindari kesalahan yang dapat ditimbulkan dalam meng input data.

Petugas pada bagian *Front Office* dan *Receptionist* secara tidak langsung merupakan mediator yang dapat menyampaikan serta menerima informasi tentang harga promosi kamar, baik kepada tamu dan kepada hotel.

Untuk memberikan gambaran yang jelas tentang pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, maka perlu diketahui terlebih dahulu harga kamar (*room rate*), yang diberlakukan pada hari-hari biasa (Senin –

Kamis) dan hari *week end* (Jumat – Minggu) atau hari libur nasional, sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Room Rate**

<b>Jenis Kamar</b>	<b>Spesifikasi</b>	<b>Harga Week Day</b>	<b>Harga Week End</b>
Standard A	Kamar dilengkapi dengan AC, Hot & Cold Water, Shower, Doble Bed, Breakfast	99.000	110.000
Superior B	Kamar dilengkapi dengan AC, Hot & Cold Water, Shower, Doble Bed, Breakfast, ukuran lebih besar dari kamar Standard	154.000	181.500
Superior A	Kamar dilengkapi dengan AC, Hot & Cold Water, Shower, Twin Bed, Breakfast, ukuran lebih besar dari kamar standard	165.000	209.000
Deluxe	Kamar dilengkapi dengan AC, Hot & Cold Water, Doble Bed Kingsize, Breakfast, Garasi, dan Bathub	198.000	220.000
VIP	Kamar dilengkapi dengan AC, Hot & Cold Water, Doble Bed Kingsize, Breakfast, Garasi, dan Bathub	253.000	275.000

Keterangan : Harga sudah termasuk tax 10 %.

Melihat perbandingan antara harga *week day* dengan harga *week end*, maka akan terlihat perbedaan harga sewa kamar. Tetapi harga-harga yang ditetapkan tersebut berdasarkan keputusan pihak manajemen hotel

telah merupakan harga promosi sewa kamar. Lebih tepatnya, harga-harga sewa kamar yang ditetapkan tersebut masih lebih rendah atau bersaing dengan harga-harga yang ditetapkan hotel lain untuk jenis/tipe kamar yang sama.

Jenis harga pada kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, adalah sebagai berikut :

- a. Pembelian *voucher* untuk menginap, dikenakan potongan harga sebesar 10 % dari harga yang ditetapkan untuk seluruh jenis kamar

*Voucher* terdiri dari kelipatan 5 dan 10 lembar, yang dapat digunakan sesuai masa berlaku (3 bulan) dan tidak berlaku pada saat *week end* atau libur nasional.

- b. Bagi tamu-tamu langganan yang telah didaftar dalam *database master* tamu, apabila *check in* kembali, akan diberikan potongan harga sebesar 10 % dari harga yang ditetapkan untuk seluruh jenis kamar
- c. Bagi tamu yang menginap lebih dari satu minggu terus menerus, maka dikenakan harga kamar yang *flat* atau tidak dikenakan harga *week end* dan harga liburan nasional.
- d. Bagi rombongan tamu yang *booking* kamar periode satu bulan sebelum tanggal *check in* dan mencapai jumlah lebih dari 20 kamar, diberikan potongan harga sebesar 10 % dari harga yang ditetapkan untuk seluruh jenis kamar

Sebagai indikator keberhasilan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, adalah sebagai berikut :

- a. Tingkat hunian kamar rata-rata 90 % per hari atau sekitar 54 kamar pada hari-hari biasa
- b. Tingkat hunian kamar rata-rata 100 % per hari atau 60 kamar pada hari-hari *week end* atau hari libur nasional
- c. Banyak tamu telah melakukan *booking* kamar, jauh sebelum tanggal mereka akan *check in*

#### **41.1.Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Kegiatan *Sales Promotion* Melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung**

Hambatan-hambatan yang dihadapi pada pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, adalah sebagai berikut :

- a. Kurangnya media yang dapat digunakan sebagai penyampai informasi tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung
- b. Banyak tamu hotel yang masih menginginkan harga kamar lebih rendah atau dikenakan *discount*
- c. Banyak tamu hotel yang tidak atau belum memahami perbedaan harga kamar pada saat *week day* dan *week end*,



sehingga mereka merasa kecewa dengan perubahan harga tersebut

- d. Anggaran promosi untuk menyebarkan informasi tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung saat ini masih terbatas, sehingga kegiatan promosi hanya diketahui oleh tamu-tamu yang pernah menginap dan masyarakat yang kebetulan melewati hotel dan membaca spanduk tentang harga kamar di depan hotel. Itu pun informasinya hanya tentang harga kamar *standard* saja pada saat *week day*. Harga tipe kamar lainnya (*Superior, Deluxe* dan *VIP*) juga harga *week end* untuk semua tipe kamar tidak tercantum dalam spanduk .

Hambatan lainnya dalam kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, adalah penjelasan tentang harga kamar yang sudah termasuk :

- a. Minuman selamat datang / *Welcome drink*
- b. Makan pagi / *Breakfast*
- c. *Tax & Service* 21 %
- d. 24 Jam pelayanan *room service*

Kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung akan lebih berhasil lagi apabila pihak hotel mengadakan kerjasama dengan lembaga-lembaga wisata agar

kegiatan tersebut dapat diketahui oleh lebih banyak masyarakat lagi dan dapat diinformasikan oleh lembaga-lembaga wisata, seperti :

- a. *Travel agent*
- b. *Tourist center* di kota-kota besar lainnya
- c. Hotel-hotel di kota besar lainnya dengan cara melakukan perjanjian kerjasama dua belah pihak

#### **4.3 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Guna Mengantisipasi Hambatan Pada Pelaksanaan Kegiatan *Sales Promotion* Melalui *Special Room Rate* Di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung**

Upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Hotel Bukit Dago Milenium dalam menghadapi hambatan-hambatan pada kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* adalah :

- Pihak hotel melalui bagian pemasaran dan *Receptionist* mulai melakukan upaya penyebaran informasi tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* kepada beberapa instansi, seperti kantor Pemda di lingkungan Jawa Barat.
- Harga promosi kamar tidak hanya diberikan kepada tamu hotel yang statusnya adalah langganan, tetapi juga kepada tamu-tamu hotel pada saat melakukan registrasi check in, dengan ketentuan tamu tersebut akan melakukan penggunaan kamar selama satu minggu berturut-turut. Untuk tamu jenis ini diberikan harga promosi kamar sebesar 10%.

- Pihak hotel saat ini masih dalam proses, melakukan pembuatan brosur yang memuat informasi tentang harga sewa kamar pada kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate*.
- Bersama-sama dengan beberapa hotel yang masih berada di bawah satu naungan manajemen, melakukan kerjasama dalam menginformasikan atau memberikan referensi kepada masyarakat yang akan menginap tentang hotel rujukan, apabila hotel Bukit Dago Milenium dalam keadaan *full*. Diantaranya adalah Hotel Puri Larasati Dago, Hotel Kartifah, dan Hotel Augusta.
- Selalu menjalin kontak dengan koordinator rombongan tamu yang pernah menginap di Hotel Bukit Dago (melalui sms) tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate*.

Diharapkan, upaya-upaya yang dilakukan guna menghadapi hambatan-hambatan pada kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate*, akan memberikan solusi dan pemecahan bagi pihak agar pengetahuan masyarakat tentang hotel, kegiatan yang sedang dilakukan di hotel, jenis kamar, dan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* menjadi bertambah, sehingga minat masyarakat untuk menginap di Hotel Bukit Dago Milenium menjadi meningkat, tingkat hunian kamar akan meningkat dan akan memberikan kontribusi bagi perolehan hasil penjualan dan laba bagi perusahaan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di Hotel Bukit Dago Milenium Bandung, adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung ditujukan sebagai berikut : meningkatkan tingkat hunian kamar; dalam upaya memenangkan persaingan harga dengan hotel-hotel di sekitar kawasan Dago (khususnya) dan Bandung (umumnya); meningkatkan minat masyarakat untuk menginap; meningkatkan hasil penjualan; meningkatkan laba operasional.

Jenis harga pada kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, adalah sebagai berikut : pembelian *voucher* untuk menginap, dikenakan potongan harga sebesar 10% dari harga yang ditetapkan untuk seluruh jenis kamar; *voucher* terdiri dari kelipatan 5 dan 10 lembar, yang dapat digunakan sesuai masa berlaku (3 bulan) dan tidak berlaku pada saat *week end* atau libur nasional; bagi tamu-tamu langganan yang telah didaftar dalam *database* master tamu, apabila *check in* kembali, akan diberikan potongan harga sebesar 10% dari harga yang ditetapkan

untuk seluruh jenis kamar; bagi tamu yang menginap lebih dari satu minggu terus menerus, maka dikenakan harga kamar yang *flat* atau tidak dikenakan harga *week end* dan harga libur nasional; dan bagi rombongan tamu yang *booking* kamar periode satu bulan sebelum tanggal *check in* dan mencapai jumlah lebih dari 20 kamar, diberikan potongan harga sebesar 10% dari harga yang ditetapkan untuk seluruh jenis kamar.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi pada pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, adalah sebagai berikut : kurangnya media yang dapat digunakan sebagai penyampai informasi tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung; banyak tamu hotel yang masih menginginkan harga kamar lebih rendah atau dikenakan *discount*, banyak tamu hotel yang tidak atau belum memahami perbedaan harga kamar pada saat *week day* dan *week end*, sehingga mereka merasa kecewa dengan perubahan harga tersebut; dan anggaran promosi untuk menyebarkan informasi tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung saat ini masih terbatas, sehingga kegiatan promosi hanya diketahui oleh tamu-tamu yang pernah menginap dan masyarakat yang kebetulan melewati hotel dan membaca spanduk tentang harga kamar di depan hotel.

3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Hotel Bukit Dago Milenium dalam menghadapi hambatan-hambatan pada kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* adalah : pihak hotel melalui bagian pemasaran dan *receptionist* mulai melakukan upaya penyebaran informasi tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* kepada beberapa instansi, seperti kantor Pemda di lingkungan Jawa Barat; dan harga promosi kamar tidak hanya diberikan kepada tamu hotel yang statusnya adalah langganan, tetapi juga kepada tamu-tamu hotel pada saat melakukan registrasi *check in*, dengan ketentuan tamu tersebut akan melakukan penggunaan kamar selama satu minggu berturut-turut. Untuk tamu jenis ini diberikan harga promosi kamar sebesar 10%.

## 5.2 Saran-saran

Saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di Hotel Bukit Dago Milenium Bandung, adalah sebagai berikut :

1. Agar kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di Hotel Bukit Dago Milenium Bandung, dapat lebih berhasil, maka penggunaan media informasi perlu ditambah.
2. Anggaran promosi untuk kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di Hotel Bukit Dago Milenium Bandung, juga perlu ditingkatkan.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di Hotel Bukit Dago Milenium Bandung, adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung ditujukan sebagai berikut : meningkatkan tingkat hunian kamar; dalam upaya memenangkan persaingan harga dengan hotel-hotel di sekitar kawasan Dago (khususnya) dan Bandung (umumnya); meningkatkan minat masyarakat untuk menginap; meningkatkan hasil penjualan; meningkatkan laba operasional.

Jenis harga pada kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, adalah sebagai berikut : pembelian *voucher* untuk menginap, dikenakan potongan harga sebesar 10% dari harga yang ditetapkan untuk seluruh jenis kamar; *voucher* terdiri dari kelipatan 5 dan 10 lembar, yang dapat digunakan sesuai masa berlaku (3 bulan) dan tidak berlaku pada saat *week end* atau libur nasional; bagi tamu-tamu langganan yang telah terdaftar dalam *database* master tamu, apabila *check in* kembali, akan diberikan potongan harga sebesar 10% dari harga yang ditetapkan

untuk seluruh jenis kamar; bagi tamu yang menginap lebih dari satu minggu terus menerus, maka dikenakan harga kamar yang *flat* atau tidak dikenakan harga *week end* dan harga libur nasional; dan bagi rombongan tamu yang *booking* kamar periode satu bulan sebelum tanggal *check in* dan mencapai jumlah lebih dari 20 kamar, diberikan potongan harga sebesar 10% dari harga yang ditetapkan untuk seluruh jenis kamar.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi pada pelaksanaan kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung, adalah sebagai berikut : kurangnya media yang dapat digunakan sebagai penyampai informasi tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung; banyak tamu hotel yang masih menginginkan harga kamar lebih rendah atau dikenakan *discount*, banyak tamu hotel yang tidak atau belum memahami perbedaan harga kamar pada saat *week day* dan *week end*, sehingga mereka merasa kecewa dengan perubahan harga tersebut; dan anggaran promosi untuk menyebarkan informasi tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di PT. Bukit Dago Hotel Milenium Bandung saat ini masih terbatas, sehingga kegiatan promosi hanya diketahui oleh tamu-tamu yang pernah menginap dan masyarakat yang kebetulan melewati hotel dan membaca spanduk tentang harga kamar di depan hotel.



3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak Hotel Bukit Dago Milenium dalam menghadapi hambatan-hambatan pada kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* adalah : pihak hotel melalui bagian pemasaran dan *receptionist* mulai melakukan upaya penyebaran informasi tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* kepada beberapa instansi, seperti kantor Pemda di lingkungan Jawa Barat; dan harga promosi kamar tidak hanya diberikan kepada tamu hotel yang statusnya adalah langganan, tetapi juga kepada tamu-tamu hotel pada saat melakukan registrasi *check in*, dengan ketentuan tamu tersebut akan melakukan penggunaan kamar selama satu minggu berturut-turut. Untuk tamu jenis ini diberikan harga promosi kamar sebesar 10%.

## **5.2 Saran-saran**

Saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian tentang kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di Hotel Bukit Dago Milenium Bandung, adalah sebagai berikut:

1. Agar kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di Hotel Bukit Dago Milenium Bandung, dapat lebih berhasil, maka penggunaan media informasi perlu ditambah.
2. Anggaran promosi untuk kegiatan *Sales Promotion* melalui *Special Room Rate* di Hotel Bukit Dago Milenium Bandung, juga perlu ditingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Pustaka, 2000
- Arief, Rahman P, *Suatu Pengantar Operasi Hotel*, Bandung : Remadja Rosda Karya, 1999.
- Arikunto, Suharsimi, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Lembaga Penerbit ITB, 1996
- Horwart, Earnest B., Louis Toth, and John D. Leasure, *Hotel Accounting*, London, Prentice Hall, 1998.
- Kotler, Philip dan Armstrong, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Dialihbahasakan oleh Damos Sihombing, Jakarta : Prenhalindo, 2001
- Kotler, Phillip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jakarta : Prenhalindo, 2000.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, dialihbahasakan oleh Hendra Teguh, Jakarta : Prenhalindo, 2001.
- Nazir, Moh., *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia, 2000.
- Nitisemito, Alex. S., *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : 2000
- Sulistiyono, Agus, *Manajemen Perhotelan*, Bandung : Remadja Rosda Karya, 2001.
- Stanton, William J., *Fundamental of Marketing*, dialihbahasakan oleh Yohanes Lamarto, Jakarta : Pustaka Gramedia, 2000
- Swastha, Basu, *Pemasaran*, Yogyakarta : Lembaga Penerbit UGM, 2000