



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENERAPAN *PERSONAL SELLING* RESEPSIONIS
HOTEL AMARIS GROGOL JAKARTA BARAT DALAM
MEMBANGUN *BRAND AWARENESS “HOSPITALITY
FROM THE HEART”***

SKRIPSI

RISMA APRIYANI

223516426581

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

FEBRUARI 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENERAPAN *PERSONAL SELLING* RESEPSIONIS
HOTEL AMARIS GROGOL JAKARTA BARAT DALAM
MEMBANGUN *BRAND AWARENESS “HOSPITALITY
FROM THE HEART”***

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

Risma Apriyani 223516426581

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

FEBRUARI 2025



COMMUNICATION SCIENCES

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

FEBRUARI 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Risma Apriyanti
NPM : 223516426581
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Penerapan Personal Selling Resepsionis Hotel Amaris
Grogol Jakarta Barat Dalam Membangun Brand
Awareness “Hospitality From The Heart”
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 03 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dela Anjelawati, S.I.Kom., MA

Djujur Luciana Radjaguguk, S.sos M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Risma Apriyani
NPM : 223516426581
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : Penerapan Personal Selling Resepsionis Hotel
Amaris Grogol Jakarta Barat Dalam Membangun
Brand Awareness "Hospitality From The Heart"
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 28 Februari 2025

Dosen Pembimbing

Dela Anjelawati, S.I.Kom., MA

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Doktor Ilmu Politik (Unggul) Magister Ilmu Politik (A) Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik) Magister Ilmu Komunikasi (Baik) - Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (E) Sarjana Sosiologi (Unggul) Sarjana Administrasi Publik (A) Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

JI Sawo Manila No 61, Pejaten, Pasar ejaan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp (021) 70737624.
7806700 Ext 146, Fax 7802718-7802719 Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Risma Apriyani

Nomor Pokok Mahasiswa : 223516426581

Prodi, Kekhususan : Ilmu Komunikasi, Public Relations

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul : Penerapan Personal Selling Resepsionis Hotel Amaris Grogol Jakarta Barat Dalam Membangun Brand Awareness “Hospitality From The Heart” adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 1 Februari 2025



Risma Apriyani



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Doktor Ilmu Politik (Unggul) Magister Ilmu Politik (A) Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik) Magister Ilmu Komunikasi (Baik) - Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (E) Sarjana Sosiologi (Unggul) Sarjana Administrasi Publik (A) Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

JI Sawo Manila No 61, Pejaten, Pasar ejaan, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp (021) 70737624.
7806700 Ext 146, Fax 7802718-7802719 Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Risma Apriyani

Nomor Pokok Mahasiswa : 223516426581

Judul Skripsi : Penerapan Personal Selling Resepsionis Hotel Amaris
Grogol Jakarta Barat Dalam Membangun Brand
Awareness "Hospitality From The Heart"

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang dipublikasikan sebelumnya atau yang ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebaik-baiknya.

Jakarta, 1 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,

Risma Apriyani

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Rizma Apriyani
 NPM : 223516426581
 Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Prodi & Konsetrasi : Ilmu Komunikasi (Public Relations)
 Tanggal Sidang : 22 Februari 2015

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

Penetapan Personal Selling Receptionist Hotel Amaris Grogol Jakarta
Berat Dalam Membangun Brand Awareness "Hospitality from The Heart"

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

Hotel Receptionist Personal Selling Strategy in Building The
Awarenes Brand "Hospitality from The Heart"

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: <u>28 Februari 2015</u>	TGL: <u>7 Maret 2015</u>	TGL: <u>7 Maret 2015</u>
 Dela Anjelawati, S.I.Kom.,M.A	 Djudjur Luciana R., S.Sos.M.Si.	 Rizma Apriyani



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Risma Apriyani
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516426581
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Penerapan *Personal Selling Resepsionis* Hotel Amaris
Grogol Jakarta Barat Membangun *Brand Awareness "Hospitality From The Heart"*

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 22 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 28 Februari 2025

Ketua Sidang : Djudjur Luciana, S.Sos., M.Si

Penguji I : Prof. Dr. Sri. Desti Purwatiningsih, M.Si

Penguji II : Dela Anjelawati, S.I Kom., MA

Keterangan:

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkahNya yang tak terhingga, sehingga kami dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penulisan penelitian ini. Penelitian ini berjudul " Penerapan Personal Selling Resepsionis Hotel Amaris Grogol Jakarta Barat Dalam Membangun Brand Awareness “Hospitality From The Heart” yang merupakan hasil dari upaya penulis dalam menganalisis dan membahas isu yang memerlukan perhatian serius. Isu ini menjadi sangat penting dalam konteks meningkatkan kualitas pelayanan di Amaris Hotel Dr Susilo Grogol. Penelitian ini adalah wujud dari komitmen kami untuk menyajikan informasi yang relevan, mendalam, dan bermanfaat bagi pembaca. Penyusunan penelitian ini tidak mungkin terlaksana tanpa dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. El Amy Bermawi Putera, M.A. Selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Djujur Luciana Radjaguguk, S.sos M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Dela Anjelawati, S.I.Kom,MA Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi

masukannya selama proses perkuliahan berlangsung.

5. Kepada seluruh dosen serta staff universitas nasional khususnya pada fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.
6. Suryono Suwito dan Siti Halimah selaku orang tua dari penulis, karena beilaulah penulis dapat terus semangat kuliah, serta melanjutkan hidupnya, dan terus mendoakan penulis agar menjadi orang sukses.
7. Untuk diri penulis, terima kasih banyak sudah bertahan dan tidak menyerah meskipun segalanya terasa berat dan rumit. Terima kasih karena telah memilih untuk berjuang, sudah percaya pada diri sendiri, karena sudah memberi kesempatan untuk tumbuh, belajar, dan bangkit dari setiap kegagalan. Untuk setiap duka, untuk setiap pelajaran yang penulis petik, dan untuk setiap kebahagiaan kecil yang penulis rayakan, penulis berterima kasih.
8. Kepada seluruh Rekan dan Tamu Amaris Hotel Dr Susilo Grogol yang mensupport penulis untuk menyelesaikan keseluruhan proses penelitian dari awal hingga selesai penelitian ini.
9. Untuk Teman-teman seperjuanganku Rian Ondo, Rismawan Rasyid, Setianingsih wulandari, Vanny Febiola yang sudah selalu mendukung penulis sampai saat ini.
10. Untuk Rekan Kerja penulis, Raditya Prayudi yang selalu mendukung proses perkuliahan sampai sekarang. 11. Untuk seseorang yang namanya tidak bisa penulis tuliskan disini, tetapi selalu memiliki ruang tersendiri

di hati penulis, terima kasih. Bukan hanya atas kontribusi dalam proses panjang skripsi ini, tetapi juga atas keberadaan dan eksistensi yang pernah menjadi bagian dari perjalanan penulis. Sudah begitu banyak lika-liku, suka dan duka yang mengiringi perjalanan skripsi ini, dengan segala kesulitan pun kebahagiaan. Terima kasih sudah kebersamai dalam setiap proses pembentukan dan penguatan penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna dan kami menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa depan. Semoga penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna dan menjadi kontribusi positif dalam upaya memahami, mengatasi, atau membahas isu yang menjadi fokusnya.

Jakarta, 1 Februari 2025

Peneliti

Risma Apriyan

ABSTRAK

Nama : Risma Apriyani

Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul : Strategi Personal Selling Receptionist Hotel Dalam Membangun Brand Awareness “Hospitality From The Heart”

Pembimbing : Dela Anjelawati, S.I.Kom, MA

Dalam industri perhotelan yang kompetitif, personal selling menjadi strategi penting dalam membangun brand awareness. Resepsionis, sebagai garda terdepan, tidak hanya memberikan informasi tetapi juga membangun hubungan emosional dengan tamu untuk menciptakan kesan positif terhadap brand hotel. Penelitian ini menganalisis penerapan personal selling oleh resepsionis Hotel Amaris Grogol Jakarta Barat dalam membangun brand awareness dengan konsep “*Hospitality from The Heart*”. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Hasilnya menunjukkan bahwa personal selling yang dilakukan tidak hanya sebatas promosi fasilitas, tetapi juga menciptakan komunikasi yang ramah dan tulus, sehingga meningkatkan kesan positif dan loyalitas tamu. Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen hotel mengoptimalkan teknik personal selling guna memperkuat brand image dan meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan.

Kata Kunci : *personal selling, brand awareness, resepsionis*

ABSTRACT

Name : Risma Apriyani Study
Program : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Title : Personal Selling Strategy For Internal Receptionist Building Brand

Counsellor : Dela Anjelawati, S.I.Kom, MA

In the competitive hospitality industry, personal selling is a crucial strategy for building brand awareness. As the frontliners, receptionists not only provide information but also establish emotional connections with guests to create a positive impression of the hotel brand. This study analyzes the implementation of personal selling by the receptionists at Hotel Amaris Grogol, West Jakarta, in building brand awareness through the concept of “Hospitality from The Heart.” Using a qualitative approach, the research was conducted through in-depth interviews and direct observations. The results show that personal selling is not limited to promoting hotel facilities but also involves warm and sincere communication, which enhances guests' positive impressions and loyalty. This study recommends that hotel management optimize personal selling techniques to strengthen brand image and improve the overall guest experience.

Keywords: *personal selling, brand awareness, receptionists*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
FORM PERSETUJUAN REVISI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 <i>Grand Theory (Action Assembly Theory)</i>	12

2.3 Penerapan.....	17
2.4 <i>Personal Selling</i>	19
2.5 Brand Awareness.....	29
2.6 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.3 Jenis Data.....	38
3.4 Uji Keabsahan Data.....	45
3.5 Teknis Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Profil Perusahaan.....	49
4.2 Hasil Penelitian.....	61
4.3 <i>Personal Selling</i> yang Dilakukan Tim Resepsionis Hotel Amaris Grogol.....	71
4.4 Dampak Pelayanan Resepsionis terhadap Brand Awareness.....	80
4.5 Pembahasan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Akomodasi Hotel di Jakarta 2019-2022	1
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. Indikator-indikator Brand Awareness.....	29
Tabel 4. Tipe-tipe meeting room dan deskripsinya	45
Tabel 5. Tipe-tipe kamar dan deskripsinya.....	45
Tabel 6. Room Rate (dalam rupiah).....	46
Tabel 7. Aktivitas di departemen front office.....	50
Tabel 8. Data Informan	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Piramid Kesadaran Merek	27
Gambar 2. Kerangka Berpikir	30
Gambar 3. Logo Hotel Amaris	48
Gambar 4. Struktur Organisasi Hotel Amaris Grogol	49
Gambar 5. Laporan Hotel Kompetitor Amaris dr Susilo Grogol bulan Oktober 2024	60
Gambar 6. Laporan Hotel Kompetitor Amaris dr Susilo Grogol bulan November 2024	61
Gambar 7. Laporan Hotel Kompetitor Amaris dr Susilo Grogol bulan Desember 2024 .	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara.....	101
Lampiran 2. Informan.....	103
Lampiran 3. List Pertanyaan Key Informan.....	103
Lampiran 4. List pertanyaan Informan.....	107

