

Branding Hotel

Study Deskriptif Tentang Strategi Branding Grand Dafam Rohan

Jogja Dalam Memposisikan Brand Hotel Syariah Tahun 2019



Disusun oleh :

Linda Suryani

20150530169

ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Linda Suryani

NIM : 20150530169

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Branding Hotel Study Deskriptif Tentang Strategi Branding Grand Dafam Rohan Jogja Dalam Memposisikan Brand Hotel Syariah Tahun 2019*" adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 28 November 2019



Linda Suryani

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, alhamdulillah, alhamdulillah. Segala puji bagi Allah, Maha pemilik segalanya, Maha pemilik waktu. Qodarullah Allah berikan waktu terbaik dari segala yang terbaik untuk bisa menyelesaikan proses skripsi ini pada akhir tahun 2019. Linda selalu serahkan segala bentuk perjuangan ini hasilnya kepada Allah. InsyaaAllah syukur selalu Linda panjatkan kehadiran Allah dalam setiap langkah Linda mengambil keputusan. Berbagai bentuk rintangan sudah hamba-Mu lewati tidak lain karena bantuan besar dari-Mu. Terima kasih yaAllah engkau telah buktikan kebesaran-Mu yang sangat tidak disangka-sangka ini. Alhamdulillah Allah telah bantu Linda menyelesaikan pertanggungjawaban dunia ini dengan ridho-Mu. Semoga Engkau selalu ridhoi setiap langkahku. Berikan manfaat atas tulisan ini kepada orang banyak yaAllah, pahami orang diluar sana ketika membaca tulisanku ini. Maha besar Engkau dengan segala ridho-Mu aku sudah sampai ditahap ini. Berikut orang-orang tersayangku yang Allah libatkan dalam proses ini:

1. Untuk Alm. Papah yang insyaaAllah sudah tenang disana, Linda persembahkan skripsi ini untuk papah. Dengan penuh uraian air mata Linda menulis kata persembahan ini untuk papah. Banyak hal yang terlewat tanpa Papah. Tapi semoga Allah pertemukan kita di Syurga-Nya dan insyaaAllah akan Linda ceritakan setiap proses yang terlewat tanpa

Papah ini. Terima kasih sudah menjadi tokoh besar dalam hidup Linda. I miss u Pah.

2. Untuk Mamah tercinta, yang tidak pernah mengeluh akan segala bentuk kesulitan, tidak pernah menuntut Linda dalam perkuliahan, Linda bersyukur punya mamah dan sangat bersyukur *support system* terbesar linda selain vitamin adalah mamah. Secapek apapun Linda, mamah selalu lebih capek dari Linda dan mamah selalu terlihat Bahagia. Maaf linda belum bisa bahagiain mamah. I love u.
3. Untuk dua kakakku tercinta terima kasih selalu menjadi pendengar yang baik, menjadi kakak yang cerwet buat kebaikan adeknya. Semoga kita tetap solid dan bisa bangga papah dan mamah.
4. Buat mas Lutfi yang juga jadi orang diluar keluarga inti tapi special dihati. Terima kasih selalu sabar mendengar sambatan Linda. Terima kasi selalu jadi penyemangat dan moodbooster. Mari berjuang untuk hari Bahagia.
5. Untuk Evi Hafsari, Bella Efrilia, Luluk Sharasati selaku teman yang menerima apa adanya, selalu paham kondisiku apapun keadaannya
6. Untuk Pinasthi teman sepayung, dan seorganisasi. Reallife akan segera datang, terima kasi atas kerandoman dan haha hihi hehe hoho kita yang hanya kita aja yang tau.
7. Terima kasih untuk kak Trisna Risani K dan kak Aisha Wai sebagai duo hebat aku yang tiada hentinya menjadi pembimbing hidup dan pembimbingan kuliah sampai skripsi.

8. Untuk Cindy T K dan Martiana dan Juga Kiki orang-orang dibalik layar yang selalu pendukung dalam berbagai prosesku
9. Untuk Mba Nuri sayang, yang membantu menguatkan utnuk bisa survive dan istiqomah dan membantu mengecek abtrak Bahasa inggrisku, hehe
10. Teman-teman PMYku sayang
11. Teman-teman Cucu mbah
12. Dan kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti haturkan kepada Allah SWT yang mana selalu mendampingi disetiap langkah penulis kemanapun dan kapanpun. Tidak hanya rasa syukur, penulis juga ingin berterima kasih kepada Allah SWT atas karunia dan ridhonya dalam menjalankan proses penelitian untuk tugas akhir skripsi dalam rangka memperoleh gelar sarjana. Alhamdulillah bisa berjalan dengan lancar tanpa suatu apapun sehingga penulis sudah bisa sampai pada tahap terakhir proses penelitian ini.

Tidak hanya itu, dalam proses perkuliahan selama empat tahun dan juga proses penelitian ini, peneliti melibatkan banyak pihak yang sangat berpengaruh atas kesuksesan dan kelancaran proses ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas kebaikan hatinya dengan senang hati membantu dalam bentuk apapun pada proses ini. Terkhusus peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid S.IP, M.Sc selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya selama proses skripsi saya yang sangat baik hati, tidak baperan dan sangat sabar
3. Bapak Taufiqurrahman, S.IP., Ph.d, Mas Nur Sofyan, S.I.Kom., M.I.Kom dan Mas Erwan selaku dosen penguji saya
4. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan ilmu kepada saya
5. Bapak Mujono TU yang selalu membantu dalam proses administrasi skripsi yang penuh drama ini dengan sabar dan selalu support saya, terima kasih pak Jono
6. Kepada Mba Visca Yolanda selaku Asst. PR Grand Dafam Hotel sebagai informan utama yang dengan sangat rendah hati, baik hati merangkul saya, membantu saya, bahkan sampai seperti kakak sendiri dengan baik hatinya memberikan berbagai informasi untuk keperluan data. Tidak hanya itu beliau juga sering berbagi pengalaman dan ilmunya

7. Kepada Bapak Reyhan Janitra selaku Sekertaris GM dan Dewan pengawas Syariah di Grand Dafam Rohan. Beliau selaku informan kedua yang memberikan banyak data dan juga ilmu. Terima kasih juga bapak untuk bukunya yang menjadi referensi utama saya
8. Kepada seluruh pihak Grand Dafam Rohan hotel
9. Kepada Harsiwi dan mba Rizka Almira A selaku informan ketiga saya sebagai kosumen dari Grand Dafam Rohan. Siwi dan mba Rizka sangat baik sekali disela-sela kesibukan memberikan waktunya untuk membantu saya

DAFTAR ISI

COVER	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
ABSTRAK	XV
ABSTRACT	XVI
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	21
C. Tujuan Penelitian.....	21
D. Manfaat Penelitian.....	22
E. Penelitian Terdahulu	23
F. Kajian Teori	24
1. Konsep Brand dan Branding	24
a. Brand atau merek	24
b. Branding.....	30
2. Proses Branding.....	33
a. Mengidentifikasi dan Membangun Rencana Merek (perencanaan).....	34
b. Merancang dan Menerapkan Program (pelaksanaan)	35
c. Mengukur dan Mengintepretasikan Kinerja Merek (evaluasi)	39
G. Metode Penelitian.....	40
1. Jenis Penelitian	40

2. Obyek Penelitian.....	40
3. Lokasi Penelitian	40
4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
5. Informan.....	43
6. Teknik Analisis Data.....	43
7. Uji Validitas Data	44
8. Sistematika	45
BAB II PROFIL DAN GAMBARAN UMUM HOTEL.....	47
A. Grand Dafam Rohan Yogyakarta	47
B. Dafam Value	51
C. Visi dan Misi Grand Dafam Rohan Yogyakarta	51
D. Lokasi Grand Dafam Rohan Yogyakarta.....	52
E. Fasilitas Grand Dafam Rohan Yogyakarta	53
1. Fasilitas Umum.....	53
2. Akomodasi	54
F. Struktur Organisasi	59
BAB III SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	60
A. Sajian Data.....	60
1. Konsep Brand Grand Dafam Rohan	61
2. Branding dan Proses Branding	71
a. Mengidentifikasi dan Membangun Rencana Merek (Perencanaan)	74
b. Merancang dan Menerapkan Program Pemasaran Merek (pelaksanaan).....	79
c. Mengukur Dan Mengidentifikasi Kinerja Merek (evaluasi).....	129
B. Analisis Data	138
1. Konsep Brand Grand Dafam Rohan Jogja	139
2. Branding dan Proses Branding	148
a. Mengidentifikasi dan Membangun Rencana Merek (Perencanaan)	151

b. Merancang dan Menerapkan Program Pemasaran Merek (pelaksanaan).....	157
c. Mengukur Dan Mengidentifikasi Kinerja Merek (evaluasi).....	175
BAB IV PENUTUP	178
A. Kesimpulan	178
B. Saran	181
DAFTAR PUSTAKA	184
LAMPIRAN	188

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel perbandingan pengunjung hotel berbintang dan non berbintang	7
Tabel 2 Data wisatawan mancanegara yang menggunakan akomodasi hotel berbintang dan non berbintang	7
Tabel 3 Daftar hotel berkonsep syariah dan halal yang ada di DIY	11
Tabel 4 Data kunjungan hotel berbintang di DIY	13
Tabel 5 Klasifikasi meeting venues	56
Tabel 6 Kompetitor langsung dan tidak langsung Grand Dafam Rohan	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Grand Dafam Rohan	47
Gambar 2 Struktur organisasi	59
Gambar 3 Logo Grand Dafam Rohan	64
Gambar 4 Logo DHM Syariah.....	65
Gambar 5 Bendera DHM Syariah.....	66
Gambar 6 Posisi logo pada flayer	67
Gambar 7 Judul berita pada Tribun Jogja di Media Online.....	80
Gambar 8 Judul berita pada KRJogja di Media Online.....	82
Gambar 9 Judul berita pada Republika dan Gudegnet di Media Online	83
Gambar 10 keterangan hotel Syariah pada Media Online di paragraf pertama	84
Gambar 11 Klipping Grand Dafam Rohan pada Media Cetak	85
Gambar 12 Klipping Grand Dafam Rohan pada Media Cetak	86
Gambar 13 Kegiatan publikasi informasi terkait Grand Dafam Rohan di Radio Sonora Jogja 97.4 FM.....	86
Gambar 14 Dokumentasi saat typing program TV “Inspirasi Masak” RBTv Jogja dengan Executive Chef Grand Dafam Rohan.....	87
Gambar 15 Posisi logo pada flayer di Instagram	87
Gambar 16 keterangan DHM Syariah pada bio di Instagram.....	89
Gambar 17 konten Instagram Grand Dafam Rohan Jogja.....	89
Gambar 18 konten Instagram Grand Dafam Rohan Jogja.....	91
Gambar 19 Konten foto yang diunggah pada halaman Facebook Grand Dafam Rohan.....	91
Gambar 20 Konten pada timeline yang diunggah pada halaman Facebook Grand Dafam Rohan	92
Gambar 21 Konten pada timeline dan juga profil yang diunggah pada halaman Facebook Grand Dafam Rohan	93
Gambar 21 Tampilan akun dan konten Youtube dari Grand Dafam Rohan Jogja.....	96
Gambar 23 Video Review dari Ust. Wijayanto	96

Gambar 24 Brosur Grand Dafam Rohan Jogja	99
Gambar 25 Trevel Agent Gethering.....	101
Gambar 26 Dokumentasi pada saat Fashion Show Batik Dalam Balutan Hijab	103
Gambar 27 Poster acara Pemeriksaan kesehatan gratis yang bekerjasama dengan RSPAU .	103
Gambar 28 Dokumentasi pada saat kajian Sharing Time dengan Ust. Hanan Attaki	104
Gambar 29 Review dari ustazah Oki dan Peggy pada saat menginap di Dafam Rohan yang dijadikan konten di Instagram	106
Gambar 30 Review dari ustaz Wijayanto pada saat menginap di Grand Dafam Rohan yang dijadikan konten Youtube	106
Gambar 31 Sapaan dan salam yang dilakukan oleh front ofiice	109
Gambar 32 Unggahan terkait komitmen pelayan Grand Dafam Rohan di Facebook	111
Gambar 33 Pakaian seragam karyawan laki-laki dan perempuan pada bagian back office ..	117
Gambar 34 pakaian seragam karyawan laki-laki dan perempuan pada bagian front office ..	118
Gambar 35 Masjid Grand Dafam Rohan	119
Gambar 36 Rak Buku-buku Islami Grand Dafam Rohan.....	120
Gambar 37 Replika Tugu Jogja dengan Doa Abu Bakar di Grand Dafam Rohan.....	120
Gambar 38 Speaker Adzan Grand Dafam Rohan	121
Gambar 39 keran wudhu pada toilet disetiap kamar Grand Dafam Rohan	121
Gambar 40 Alat solat dan Al-Quran disetiap kamar Grand Dafam Rohan.....	122
Gambar 41 Sertifikat Halal restoran Grandin Grand Dafam Rohan	123
Gambar 42 Design ruang pada bagian lobby Grand Dafam Rohan	127
Gambar 43 Design ruang pada bagian ball room Grand Dafam Rohan	127
Gambar 44 ulasan Grand Dafam Rohan pada tampilan awal di Google Ads.....	132
Gambar 45 Review Summary Grand Dafam Rohan pada Google.....	133