

PENGARUH PEMASARAN MEDIA SOSIAL TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING HOTEL NEW RIA DIANI BOGOR

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) menganalisis bagaimana tanggapan konsumen terhadap pemasaran media sosial (*content creation, content sharing, connecting* dan *community building*) dan keunggulan bersaing Hotel New Ria Diani Bogor; 2) menganalisis pengaruh pemasaran media sosial (*content creation, content sharing, connecting* dan *community building*) secara parsial dan simultan terhadap keunggulan bersaing. Objek penelitian ini adalah konsumen Hotel New Ria Diani Bogor dan lokasi penelitian ini yaitu di Kabupaten Bogor. Metode penelitian dengan metode deskriptif, verifikatif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan regresi linear berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara simultan dan parsial pemasaran media sosial (*content creation, content sharing, connecting* dan *community building*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing Hotel New Ria Diani Bogor.

Kata Kunci: Pemasaran Media Sosial, *Content Creation, Content Sharing, Connecting, Community Building*, Keunggulan Bersaing.



KAMPUS BERTAUCHID

THE INFLUENCE OF SOCIAL MEDIA MARKETING ON THE COMPETITIVE ADVANTAGE OF NEW RIA DIANI BOGOR HOTELS

ABSTRACT

The purpose of this study was to: 1) analyze how consumer responses to social media (content creation, content sharing, connect and build community) and the competitive advantage of New Ria Diani Hotel Bogor; 2) analyze the influence of social media marketing (content creation, content sharing, connect and build community) partially and simultaneously to competitive advantage. The object of this research is the consumers of Hotel New Ria Diani Bogor and the location of this research is in Bogor Regency. The research method used is descriptive method, verification, validity test, reliability test, classic assumptions and multiple linear regression. The sample used in the study was 100 consumers. The results showed that simultaneously and partially social media marketing (creating content, sharing content, connecting and building communities) had a positive and significant effect on the competitive advantage of Hotel Baru Ria Diani Bogor.

Keywords: Social Media Marketing, Content Creation, Content Sharing, Connecting, Community Building, Competitive Advantage.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Berkat Ridho Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Pemasaran Media Sosial Terhadap Keunggulan Bersaing Hotel New Ria Diani Bogor**” Sebagai kegiatan penyelesaian yang ditulis mahasiswa kepada masyarakat dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk kegiatan produktif.

Terselesaikannya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, rasa hormat dan penghargaan, bimbingan, bantuan serta saran sehingga terselesaikannya Skripsi ini. Sehubungan dengan itu, disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ketua dan Pengurus Yayasan Pusat Studi Pengembangan Islam Amaliyah Indonesia (YPSPIAI)
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Djuanda Bogor.
3. Bapak Dr, Lucky Hikmat Maulana, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Pembimbing Akademik atas segala bantuan dan pengarahannya selama mengikuti perkuliahan, Ibu Sudarijati, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan I, Ibu Dra. Titiek Tjahja Andari, M.Si., selaku Wakil Dekan II, Ibu Erni Yuningsih, SE., MM, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor.
4. Ibu Endang Silaningsih, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan waktu juga kesempatan dalam penyelesaian Skripsi ini, serta Ibu Dwi Gemina, SE., M.Si., selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda dan Dosen Pembimbing ke 1 yang telah telah memberikan bimbingan, waktu dan kesempatan dalam penyelesaian Skripsi ini, atas kebijakan akademik yang sangat menunjang keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi Djuanda Bogor, atas dukungan yang diberikan kepada penulis.

6. Hotel New Ria Diani yang telah memberikan referensi kepada Penulis dalam melaksanakan Penelitian.
7. Kedua orang tua tercinta, Tri Purwati dan Ayahanda Hamzah yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan secara moril maupun materil beserta do'a serta saudara sekandung, Eka Yanuar dan Dila Tri Saparani yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat terdekat: Abi Labil, Egi Hergiana, Rafli Fahrezi, Noval Abusalam, Farid Ramadhan, Abdurraman Fakhri, Ramlan Maulana, Fakhri Dhiyauddin, Andika Bakti, Fazlul Afif, Saepul Anwar, dan Acep Triyandi yang telah memberi motivasi dan dukungan dalam penyusunan Skripsi Ini.
9. Seluruh teman - teman Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Tahun Angkatan 2015 yang telah memberikan motivasi dan saran dalam penyusunan Skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan skripsi, terima kasih atas saran, dukungan dan semangatnya.

Semoga amal baik dari semua pihak tersebut diterima oleh Allah Swt dan mendapatkan pahala yang berlimpat ganda dari-Nya, Aamiin, Akhirnya, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik, saran dan masukan dari pembaca demi sempurnanya Skripsi ini. Terima kasih.

Bogor, Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pendapat Hasil Penelitian Terdahulu ..	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Konsep Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pengertian Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Karakteristik Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Jenis-Jenis Media Sosial.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Pengertian Pemasaran Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.2.8 Dimensi Pemasaran Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.2.9 Indikator Pemasaran Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.2.10 Keunggulan Bersaing	Error! Bookmark not defined.
2.2.11 Komponen Keunggulan Bersaing.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.12 Strategi Keunggulan Bersaing..	Error! Bookmark not defined.
2.2.13 Langkah Strategis Keunggulan Bersaing.....	Error! Bookmark not defined.

- 2.2.14 Indikator Keunggulan Bersaing **Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Pengembangan Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1 Objek dan Lokasi Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Desain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasionalisasi Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Unit Analisis, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1 Unit Analisis **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2 Populasi **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.3 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Metode Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Metode Pengujian Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.1 Uji Validitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.2 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.6.3 Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Metode Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.8 Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**
- 3.9 Analisis Korelasi Berganda **Error! Bookmark not defined.**
- 3.10 Analisis Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**
- 3.11 Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1. New Ria Diani Hotel Kota Bogor..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2 Struktur Organisasi **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3 Aspek Pemasaran New Ria Diani Hotel **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.4 Aspek Sumber Daya Manusia.. **Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karakteristik Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

- 4.3. Tanggapan Konsumen Terhadap Pemasaran Media Sosial dan Keunggulan Bersaing Hotel New Ria Diani Bogor **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.1. Tanggapan Konsumen Terhadap *Content Creation* Hotel New Ria Diani Bogor **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2 Tanggapan Konsumen Terhadap *Content Sharing* Hotel New Ria Diani Bogor..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.3 Tanggapan Konsumen Terhadap *Connecting* Hotel New Ria Diani Bogor **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.4 Tanggapan Konsumen Terhadap *Community Building* Hotel New Ria Diani Bogor **Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.5 Tanggapan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing New Dia Riani Bogor..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Pengaruh Secara Simultan Pemasaran Media Sosial Terhadap Keunggulan Bersaing **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.2 Analisis Korelasi Berganda .. **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.3 Hasil Koefisien Determinasi **Error! Bookmark not defined.**
- 4.4.4 Pengujian Model Regresi Secara Simultan (Uji F) **Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Pengaruh Secara Parsial Pemasaran Media Sosial (*Content Creation, Content Sharing, Connecting, Dan Community Building*) Terhadap Keunggulan Bersaing**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5.1 Pengujian Model Regresi Secara Parsial (Uji-t)..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP145



DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
1.1	Jumlah Akomodasi di Indonesia Tahun 2018.....	Error! Bookmark not defined.
1.2	PDRB Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha di Provinsi Jawa Barat (Miliar Rupah)	Error! Bookmark not defined.
1.3	Jumlah Hotel Bintang dan Akomodasi Lainnya di Provinsi Jawa Barat Tahun 2018	Error! Bookmark not defined.
1.4	Jumlah Akomodasi Per-Kecamatan di Kabupaten Bogor.....	Error! Bookmark not defined.
1.5	Klasifikasi Hotel.....	Error! Bookmark not defined.
1.6	Jumlah Tamu (Konsumen) dan Tingkat Hunian Kamar Hotel New Ria Diani Tahun 2018	Error! Bookmark not defined.
1.7	Pendapatan Perbulan Hotel New Ria Diani Tahun 2018	Error! Bookmark not defined.
1.8	Data Hotel Di Wilayah Jalur Puncak Kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.

1.9	Data Survey Awal Konsumen Terhadap Pemasaran Media Sosial	Error! Bookmark not defined.
2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Kriteria Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Hasil Uji Validitas Content Creation (X_1)	Error! Bookmark not defined.
3.4	Hasil Uji Validitas Content Sharing (X_2)..	Error! Bookmark not defined.
3.5	Hasil Uji Validitas Connecting (X_3)	Error! Bookmark not defined.
3.6	Hasil Uji Validitas Community Building (X_4).....	Error! Bookmark not defined.
3.7	Hasil Uji Validitas Keunggulan Bersaing (Y)	Error! Bookmark not defined.
3.8	Kriteria Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.10	Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.11	Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
3.12	Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
3.13	Kelas Interval dan Nilai Interpretasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.14	Interpretasi Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
4.1	Kapasitas Tata Ruang Hotel New Ria Diani.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Harga Kamar yang ditawarkan Hotel New Ria Diani....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Jumlah Karyawan New Ria Diani Menurut Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.4	Jumlah Karyawan Hotel New Ria Diani Menurut Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
4.7	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan....	Error! Bookmark not defined.
4.8	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	Error! Bookmark not defined.
4.9	Rekapitulasi Karakteristik Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.10	Tanggapan Konsumen Terhadap Konten Iklan.....	Error! Bookmark not defined.
4.11	Tanggapan Konsumen Terhadap Unggahan Hasil Gambar	Error! Bookmark not defined.

- 4.12 Tanggapan Konsumen Terhadap Kesesuaian Caption dan Gambar. **Error! Bookmark not defined.**
- 4.13 Tanggapan Konsumen Terhadap Unggahan Kondisi dan Fasilitas .. **Error! Bookmark not defined.**
- 4.14 Tanggapan Konsumen Terhadap Unggahan Kegiatan Dinas **Error! Bookmark not defined.**
- 4.15 Rekapitulasi Skor Tanggapan Variabel Content Creation **Error! Bookmark not defined.**
- 4.16 Tanggapan Konsumen Terhadap Tag Komunitas pada Unggahan... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.17 Tanggapan Konsumen Terhadap Re-post Unggahan Hotel..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.18 Tanggapan Konsumen Terhadap Tag New Ria Diani di Unggahan Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.19 Tanggapan Konsumen Terhadap Penggunaan Lokasi New Ria Diani di Media Sosial **Error! Bookmark not defined.**
- 4.20 Rekapitulasi Skor Tanggapan Variabel Content Sharing..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.21 Tanggapan Konsumen Terhadap Halaman New Ria Diani **Error! Bookmark not defined.**
- 4.22 Tanggapan Konsumen Terhadap Komentar di Unggahan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.23 Tanggapan Konsumen Terhadap Tag oleh Banyak Pengguna Media Sosial **Error! Bookmark not defined.**
- 4.24 Tanggapan Konsumen Terhadap Pengetahuan Konsumen Melalui Media Sosial **Error! Bookmark not defined.**
- 4.25 Tanggapan Konsumen Terhadap Komunikasi konsumen dengan Pengelola melalui Media Sosial..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.26 Rekapitulasi Skor Tanggapan Variabel Connecting **Error! Bookmark not defined.**
- 4.27 Tanggapan Konsumen Terhadap Unggahan Kegiatan Komunitas ... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.28 Tanggapan Konsumen Terhadap Rekomendasi Komunitas di Media Sosial **Error! Bookmark not defined.**
- 4.29 Tanggapan Konsumen Terhadap Hubungan Hotel dengan Konsumen di Media Sosial **Error! Bookmark not defined.**
- 4.30 Tanggapan Konsumen Terhadap Citra New Ria Diani.. **Error! Bookmark not defined.**
- 4.31 Rekapitulasi Skor Tanggapan Variabel Community Building..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.32 Tanggapan Konsumen Terhadap Perbandingan Harga Hotel..... **Error! Bookmark not defined.**

- 4.33 Tanggapan Konsumen Terhadap Kesesuaian Harga dengan Manfaat.....
Error! Bookmark not defined.
- 4.34 Tanggapan Konsumen Terhadap Kesesuaian Harga dengan Fasilitas **Error!**
Bookmark not defined.
- 4.35 Tanggapan Konsumen Terhadap Kamar dan Fasilitas New Ria Diani.....
Error! Bookmark not defined.
- 4.36 Tanggapan Konsumen Terhadap Perawatan Kamar **Error! Bookmark not**
defined.
- 4.37 Tanggapan Konsumen Terhadap Kelengkapan Fasilitas yang
Disediakan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.38 Tanggapan Konsumen Terhadap Proses Check in dan Check out.... **Error!**
Bookmark not defined.
- 4.39 Tanggapan Konsumen Terhadap Reservasi Kamar **Error! Bookmark not**
defined.
- 4.40 Tanggapan Konsumen Terhadap Room Service..... **Error! Bookmark not**
defined.
- 4.41 Tanggapan Konsumen Terhadap Layout Kamar **Error! Bookmark not**
defined.
- 4.42 Tanggapan Konsumen Terhadap Pergantian Fasilitas Rusak **Error!**
Bookmark not defined.
- 4.43 Tanggapan Konsumen Terhadap Pembaruan Desain **Error! Bookmark not**
defined.
- 4.44 Tanggapan Konsumen Terhadap Informasi Pembaruan.. **Error! Bookmark**
not defined.
- 4.45 Tanggapan Konsumen Terhadap Pemasaran Saat Musim Liburan **Error!**
Bookmark not defined.
- 4.46 Tanggapan Konsumen Terhadap Media Pemasaran Hotel **Error!**
Bookmark not defined.
- 4.47 Rekapitulasi Skor Tanggapan Variabel Keunggulan Bersaing..... **Error!**
Bookmark not defined.
- 4.48 Regresi Linear Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4.49 Hasil Analisis Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi **Error!**
Bookmark not defined.
- 4.50 Pengujian Regresi Secara Simultan **Error! Bookmark not defined.**
- 4.51 Rekapitulasi Pengujian Secara Parsial **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

No	<i>Teks</i>	Halaman
1.1	Pendapat Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Grafik Normal Probability Plots	Error! Bookmark not defined.
3.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.3	Kelas Interval Penilaian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Hubungan Antara Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Uji Satu Pihak	Error! Bookmark not defined.
4.1	Logo Hotel New Ria Diani	Error! Bookmark not defined.
4.2	Struktur Organisasi Hotel New Ria Diani..	Error! Bookmark not defined.
4.3	Kamar Deluxe	Error! Bookmark not defined.
4.4	Kamar Superior	Error! Bookmark not defined.

4.5 Kamar Singgle.....	Error! Bookmark not defined.
4.6 Restaurant Hotel New Ria Diani.....	Error! Bookmark not defined.
4.7 Meeting Room Hotel New Ria Diani.....	Error! Bookmark not defined.
4.8 Resepsionis Hotel New Ria Diani.....	Error! Bookmark not defined.
4.9 Kolam Renang Hotel New Ria Diani.....	Error! Bookmark not defined.
4.10 Sarana Parkir Hotel New Ria Diani	Error! Bookmark not defined.
4.11 Layout Kamar Hotel.....	Error! Bookmark not defined.
4.12 Desain Kamar Hotel.....	Error! Bookmark not defined.
4.13 promo Harga Kamar.....	Error! Bookmark not defined.
4.14 Hasil Uji T Koefisien Regresi Variabel Content Creation.	Error! Bookmark not defined.
4.15 Hasil Uji t Koefisien Regresi Variabel Content Sharing ...	Error! Bookmark not defined.
4.16 Hasil Uji T Koefisien Regresi Variabel Connecting...	Error! Bookmark not defined.
4.17 Hasil Uji T Koefisien Regresi Variabel Community Building	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

No	Teks	Halaman
1	Kuisisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3	Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4	Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
5	Surat Izin Penelitian	143
6	Surat Penerimaan Izin Penelitian	144



