

**PENERAPAN KONSEP *MARKETING MIX 7P* DALAM  
PEMBUATAN KONTEN INSTAGRAM @sunerrantero**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
Anesia Usfatun Damayanti  
201910415060**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

**PENERAPAN KONSEP *MARKETING MIX* 7P DALAM  
PEMBUATAN KONTEN INSTAGRAM @sunerraantero**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Penerapan *Internet Marketing Mix* Dalam  
Pembuatan Konten Instagram @sunerraantero  
Nama Mahasiswa : Anesia Usfatun Damayanti  
Nomor Induk Mahasiswa : 201910415060  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Tanggal Lulus Ujian Sidang : 25 Januari 2024



## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penerapan Konsep *Marketing Mix* 7P Dalam  
Pembuatan Konten Instagram @sunerraantero  
Nama Mahasiswa : Anesia Usfatun Damayanti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415060  
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Tanggal Lulus Ujian Sidang : 25 Januari 2024

Jakarta, 2 Februari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.M., M.I.Kom .....  
NIDN. 0323127802


Penguji : Dian Sukmawati, S.Sos., M.I.Kom .....  
NIDN. 0320038006

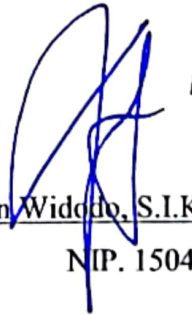
Sekretaris Penguji : Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par .....  
NIDN. 0310068902

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

  
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si  
NIP. 2203551

  
Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul,

**Penerapan Konsep *Marketing Mix* 7P Dalam Pembuatan Konten Instagram @sunerraantero**

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 2 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Anesia Usfatun Damayanti

201910415060

## ABSTRAK

**Anesia Usfatun Damayanti. 201910415060.** Penerapan Konsep *Marketing Mix* 7P Dalam Pembuatan Konten Instagram @sunerrantero.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pembuatan konten kreatif digital *marketing* pada media sosial instagram @sunerrantero. Sunerra Antero Hotel aktif menggunakan instagram sebagai media pemasaran. Konsep yang digunakan pada penelitian ini adalah *marketing mix* 7P menurut Zeithaml dan Bitner, meliputi *product, place, promotion, price, people, physical evidence, dan process* dengan model perencanaan komunikasi lima langkah Hafied Cangara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara empat informan dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh Sunerra Antero Hotel aktif menggunakan media sosial instagram, dengan memanfaatkan *Ads* instagram dan *instagram story*. Selain itu, pembuatan konten digital marketing menggunakan konsep *marketing mix* 7P dengan model perencanaan komunikasi lima langkah dapat dikatakan berhasil karena lebih memudahkan pembuatan dan penyampaian informasi kepada khalayak, juga meningkatkan tingkat hunian kamar serta melebihi target penjualan pada produk promosi.

Kata kunci: Instagram, Komunikasi Pemasaran, *Marketing Mix*, Model Perencanaan Komunikasi

## **ABSTRACT**

**Anesia Usfatun Damayanti. 201910415060. Penerapan Konsep Marketing Mix 7P Dalam Pembuatan Konten Instagram @sunerraantero.**

*This research aims to explain the creation of creative digital marketing content on the social media Instagram @sunerraantero. Sunerra Antero Hotel actively uses instagram as a marketing medium. The concept used in this research is the 7P marketing mix according to Zeithaml and Bitner, including product, place, promotion, price, people, physical evidence, and, process with Hafied Cangara's five step communication planning model. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques, interviews with four informants and documentation. The result of this research show that the marketing activities carried out by Sunerra Antero Hotel actively use instagram social media, by utilizing instagram Ads and instagram stories. Apart from that, creating digital marketing content using the 7P marketing mix concept with a five step communication planning model can be said to be successful because it makes it easier to create and convey information to the public, as well as increasing room occupancy rates and exceeding sales targets for promotional products.*

**Keywords:** *Instagram, Marketing Communication, Marketing Mix, Communication Planning Model*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENERAPAN KONSEP *MARKETING MIX 7P* DALAM PEMBUATAN KONTEN INSTAGRAM @sunerraantero**” dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada studi Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Dukungan utama dan doa tulus dari kedua orang tua. Selain itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si., selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dian Sukmawati, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi peneliti.
5. Seluruh Dosen dan Civitas Akademik Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah membantu peneliti demi kelancaran penyusunan proposal skripsi.
6. Kepada sahabat peneliti, Eka, Thasya dan Sani yang selalu mendukung peneliti selama penyusunan proposal skripsi.
7. Nana selaku Sales Executive, Human Resource Officer (HRO) dan General Manager Secretary Sunerra Antero Hotel.
8. Anggi selaku Sales Admin dan Marketing Communication Sunerra Antero Hotel.
9. Irna dan Hasna selaku tamu yang menggunakan produk, fasilitas dan pelayanan jasa di Sunerra Antero Hotel.



10. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu, namun tidak mengurangi rasa terima kasih yang tulus untuk keterlibatannya pada penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan ini sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi bidang pendidikan dan pembaca umum. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 2 Februari 2024

Peneliti

Anesia Usfatun Damayanti



## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	18
1.3 Tujuan Penelitian .....	18
1.4 Kegunaan Penelitian .....	18
1.4.1 Kegunaan Teoretis .....	18
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Kerangka Konsep .....	24
2.2.1 Komunikasi Pemasaran .....	24
2.2.2 Pemasaran Jasa .....	27
2.2.3 Perencanaan Komunikasi .....	29
2.2.4 Digital Marketing .....	31
2.2.5 New Media .....	34
2.2.6 Media Sosial Instagram .....	37
2.3 Kerangka Pemikiran .....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	

ix

3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Metode Penelitian .....	43
3.3 Sumber Data .....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.5 Teknik Analisis Data .....	45
3.6 Keabsahan Data .....	46
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.1.1 Objek Penelitian .....	47
4.1.2 Visi dan Misi .....	48
4.1.3 Logo Perusahaan .....	48
4.1.4 Struktur Organisasi .....	49
4.1.5 Job Description .....	49
4.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	51
4.3 Hasil Penelitian .....	55
4.3.1 Pemasaran Produk ( <i>Product</i> ) .....	56
4.3.2 Pemasaran Tempat ( <i>Place</i> ) .....	58
4.3.3 Kegiatan Promosi ( <i>Promotion</i> ) .....	59
4.3.4 Pemasaran Harga ( <i>Price</i> ) .....	61
4.3.5 Ketersediaan Sumber Daya Manusia ( <i>People</i> ) .....	62
4.3.6 Pemasaran Bukti Fisik ( <i>Physical Evidence</i> ) .....	64
4.3.7 Proses Pemasaran ( <i>Process</i> ) .....	66
4.4 Hasil Pembahasan .....	67
4.4.1 Komunikasi Pemasaran Pada Akun Instagram Sunerra Antero Hotel .	68

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	75

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Hotel Bintang 4 di Jababeka Cikarang.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4.2.1 Profil Informan Nana.....	48
Tabel 4.2.2 Profil Informan Anggi.....	49
Tabel 4.2.3 Profil Informan Irna.....	50
Tabel 4.2.4 Profil Informan Hasna.....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laman <i>feeds</i> Instagram Sunerra Antero Jababeka dan Holiday Inn Jababeka.....	1
Gambar 1.2 Pelayanan Petugas Front Office Hotel Sunerra Antero Jababeka.....	8
Gambar 1.3 Fasilitas kamar Hotel Sunerra Antero Jababeka.....	9
Gambar 1.4 Logo Sunerra Antero Hotel.....	10
Gambar 1.5 Laman <i>feeds</i> Promo Harga Kamar Saat Ramadan, <i>Playground</i> Anak-anak, dan <i>Swimming Pool</i> .....	11
Gambar 1.6 Laman <i>feeds</i> Kegiatan Anak di Sunerra Antero Jababeka.....	12
Gambar 1.7 Laman <i>Feeds</i> Promo Harga Kamar Saat Tahun Baru Dan Liburan...14	
Gambar 1.8 Laman <i>feeds</i> promo Batalin Aja saat RamadaN.....	15
Gambar 4.1 Logo Hotel.....	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Sales & Marketing.....	46
Gambar 4.3 Deluxe Room & Executive Room.....	53
Gambar 4.4 Junior Suite & Sunerra Suite.....	53
Gambar 4.5 Living Room & Mini Bar Sunerra Suite.....	54
Gambar 4.6 <i>Kids Playground (outdoor)</i> .....	55
Gambar 4.7 Kerjasama Dengan Influenser Untuk Konten Instagram.....	56
Gambar 4.8 Konten Promosi Instagram & Flyer.....	57
Gambar 4.9 Promosi Melalui Instagram Story.....	57
Gambar 4.10 Fasilitas Kolam Renang, Spa & Gym.....	61
Gambar 4.11 <i>Meeting Room</i> , Lyv Kitchen & Bar, Stelia Restoran.....	62
Gambar 4.12 Link Akses Sunerra Antero Hotel.....	63

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3.1 Kerangka Pemikiran.....37



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1: Biodata Mahasiswa

LAMPIRAN 2: Surat Pernyataan Selesai Penelitian

LAMPIRAN 3: Pedoman Wawancara

LAMPIRAN 4: Transkrip Wawancara dan Reduksi Data

LAMPIRAN 5: Dokumentasi

LAMPIRAN 6: Kartu Bimbingan Proposal Skripsi dan Skripsi

LAMPIRAN 7: Form Perbaikan

