Kelompok 11

“ Strategi J.W Marriot dalam Mengembangkan Bisnis Perhotelan ”

1. Setiyo Budi Utomo (2011-12-089)
2. Indayati (2011-12-117)

***Daftar Pertanyaan***

1. Ana Ratna Sari ( 2011-12-079)

Bagaimana strategi hotel J .W Marriot paska terjadi peristiwa bom agar pemasaran hotel dapat mengembalikan kepercayaan citra publik masyarakat dan dapat meningkatkan pendapatan ?

1. Novia Wardatun Naimah (2011-12-151)

Bagaimana J. W Marriot menciptakan standar kompetensi untuk mengembangkan kinerjanya untuk mencapai nilai value tinggi?

1. Husnul Khotimah (2011-12-141)

Bagaimana cara J. W Marriot dalam memperkenalkan hotelnya kepada masyarakat Indonesia maupun mancanegara karena posisi hotel berada di bali yang kebanyakan banyak turis?

1. Agus Ahmad Mufad (2011-12-070)

Sistem pelayanan yang baik merupakan salah satu aspek untuk menunjang keberhasilan suatu bisnis restoran dan perhotelan, Bagaimana cara meningkatkan kualitas dan kuantitas karyawan tersebut dalam kaitannya dengan sistem pelayanan yang baik?

1. Abdul Malik ( 2011-12-132)

J W Marroit kan mempunyai beberapa bidang bisnis seperti perhotelan,rumah sakit dan lain-lain, yang saya tanyakan bagaimana J W mengedepankan sistem manajemennya?

1. Bagas Maulana Rizky (2012-12-222)

Apakah keunggulan dan kelemahan dari pelayanan di hotel JW Marriot dan beri contoh cara yang di lakukan J W Marriot ?

Jawaban

1. Strategi yang digunakan oleh J.W Marriot untuk mengembalikan citra publik dan meningkatkan pendapatannya kembali adalah melalui strategi *people, process,* dan *customer service*. karena strategi ini mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat akan kondisi keamanan hotel sehingga berimbas pada peningkatan pendapatan bulanan.
2. Dengan menggunakan customer relationship management yaitu salah satu strategi dalam mempertahankan pelanggan serta menerapkan budaya perusahaan antara lain bersikap akurat,jujur dan adil, hindari perilaku yang bahkan sekedar berkesan salah, taati hukum, bekerja dengan kebaikan komunitas
3. J W Marriot dikenal sebagai salah satu hotel bintang lima terbesar di indonesia dan bukan hanya sekedar hotel, J W Marriot adalah sebuah perusahaan public yang telah terdaftar di bursa saham sehingga dalam memperkenalkan hotelnya tidak terlalu sulit kepada masyarakat yang ada di bali yang kebanyakan turis
4. Pelayanan yang diberikan kepada para tamu merupakan pelayanan kelas satu. Cara meningkatkan kualitas dan kuantitas karyawan yaitu dengan memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memberikan gaji, tunjangan kesehatan, dan jamsostek sehingga pelayanan kelas 1 yang diberikan disesuaikan dengan tarif yang ditawarkan.
5. J W Marriot menjadi hotel yang tidak hanya mengerti keperluan para tamu, tetapi juga memenuhi kebutuhan setiap individu para tamu, Pelayanan yang diberikan kepada para tamu merupakan pelayanan kelas satu dengan menerapkan budaya perusahaan yaitu bersikap akurat, jujur dan adil, taati hukum jadilah orang yang dapat dipercaya dan bekerja dengan kebaikan komunitas
6. Keunggulannya JW Marriot adalah sebuah perusahaan public yang telah terdaftar di bursa saham. Perusahaan ini memasuki berbagai macam usaha yang cakupannya luas, mulai dari hotel, apartemen, bisnis perawatan anak (day care center ) hingga ke kapal pesiar. yang tidak hanya mengerti keperluan paratamu, tetapi juga memenuhi kebutuhan setiap individu para tamu Sehingga, pelayanan kelas 1 yang diberikan disesuaikan dengan tariff yang ditawarkan.

Kelemahannya mungkin setelah Peristiwa pengeboman yang membawa banyak korban jiwa tersebut selain menimbulkan kerugian materiil yang cukup besar bagi Hotel J.W Marriott Jakarta, juga berimbas pada citra hotel tersebut di hadapan publik.Peristiwa bom J.W Marriott Jakarta memberikan pengaruh negatif terhadap company image Hotel J.W Marriott Surabaya. Dikarenakan nama yang sama, publik bisa saja beranggapan bahwa menginap di Hotel J.W Marriott Surabaya beresiko, dan untuk amannya lebih baik menginap di hotel lain