

ABSTRAK

Nama : Yuddie
Program Studi : Bisnis Perhotelan

PERAN MEDIA SOSIAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KESADARAN MEREK DAN DAMPAK RASA BANGGA TAMU HOTEL, STUDI KASUS : HOTEL HARRIS VERTU

Perkembangan zaman diiringi dengan perkembangan teknologi. Salah satu fenomena yang terjadi di masyarakat adalah munculnya media sosial berperan penting bagi kehidupan manusia, salah satunya adalah bisnis. Media sosial dijadikan sebagai salah satu alat untuk meningkatkan kesadaran merek. Kesadaran merek merupakan hal yang penting pada sebuah bisnis, terutama bisnis hotel.

Percy (1987) mengatakan kesadaran merek adalah suatu hal yang penting karena tanpa adanya kesadaran merek, tidak akan terjadi komunikasi dan transaksi. Kesadaran merek menjadi sebuah jaminan bagi konsumen untuk mendapatkan kualitas yang sesuai dengan harapan. Jika harapan konsumen dapat tercapai maka akan memicu timbulnya rasa bangga pada konsumen tersebut.

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah mengetahui peran media sosial bagi suatu bisnis. Penelitian dilakukan dengan pendekatan metodologi deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara dan observasi. Penelitian menunjukkan media sosial sangat berperan besar pada bisnis hotel. Kesadaran merek juga berperan penting dalam menjamin kualitas suatu merek. Pada era digital ini, kesadaran merek dapat ditingkatkan beberapa cara, salah satunya adalah dengan media sosial. Kualitas yang tinggi dari suatu merek memberikan rasa bangga pada konsumen sehingga memicu mereka untuk memberikan timbal balik yang positif ke hotel.

Kata kunci : *Hotel, Media sosial, Kesadaran Merek, Rasa Bangga*

ABSTRACT

Name : Yuddie
Study Program : Hospitality Business

ROLE OF SOCIAL MEDIA IN THE EFFORT TO STRENGTHEN BRAND AWARENESS AND THE IMPACT OF HOTEL GUEST'S PROUDNESS, STUDY CASE : HARRIS VERTU HOTEL

Epoch developments is followed by technological developments. One of the phenomenon happened in society is the appearance of social media which have an important role in society, including business. Social media becomes a tool to improving brand awareness. Brand awareness is an important thing for every business, especially hotel business.

Percy (1987) said brand awareness is an important thing because without it, there is no communication and transaction. Brand awareness become a guarantee for a consumer to getting a quality as they expect for. If they meet their expetations, it will trigger them to having a proudness as a consumer.

This research was made to knowing the role of social media for a hotel business. This is a qualitative descriptive reserach with doing some interviews and observation. This research shows that social media has a big impact for a hotel business. Brand awareness also has an important role to guarantee the quality of the product. In digital era, brand awareness can be improved by many ways of marketing, including social media. A high quality of a brand giving a proudness to the consumer when they use it and it also trigger them to giving a positive feedback.

Keywords : *Hospitality, Social Media, Proud, Brand Awareness*