

ABSTRAK

Manajemen Hotel merupakan praktik dan studi dalam bisnis perhotelan, pariwisata, dan restoran. Dengan adanya manajemen perhotelan yang efektif maka pelayanan di dalam hotel tersebut dapat dikatakan telah berjalan sesuai dengan standar bisnis perhotelan. Tugas manajemen hotel adalah memastikan semua hal operasional, diantaranya adalah ketersediaan makanan, minuman, akomodasi, dan layanan hotel lainnya agar dapat berjalan lancar. Hotel Rich Palace adalah salah satu hotel bintang 5 yang telah berdiri sejak 2015 di Surabaya. Hotel merupakan salah satu generator utama di bidang industri pariwisata. Terdapat langkah-langkah dalam menerapkan strategi pemasaran yaitu menetapkan segmentasi pasar, menetapkan target pasar, dan diferensiasi. Strategi *marketing mix* 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*) memiliki peranan penting dalam membuka suatu usaha. Penggunaan strategi *marketing mix* memberikan manfaat yang krusial dalam menyusun strategi promosi dan pemasaran karena ketujuh faktor (produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, dan bukti fisik) memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *marketing mix* di Hotel Rich Palace Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif dan dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa *in-depth interview*. Hasil dari penelitian ini akan menjelaskan 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*) dari hotel Rich Palace Surabaya. Dari hasil analisis bahwa produk yang ditawarkan oleh Rich Palace adalah kamar dan makanan, harga yang diberikan mengikuti kompetitor dengan tetap memperhatikan *occupancy* hotel pada saat itu, lokasi hotel sudah strategis dan dekat dengan *mall* dan rumah sakit, promosi yang digunakan adalah *digital marketing*, proses *check in* di hotel sangat mudah, sumber daya manusia di hotel Rich Palace sangat diperhatikan karena setiap *staff* selalu diberikan penilaian oleh Head Of Department masing-masing, dan Rich Palace telah memiliki sertifikasi bintang 5 untuk mendukung bukti fisik.

Kata Kunci: *marketing mix*, industri pariwisata, bisnis hotel