

**PENGARUH KEBIJAKAN MANAJEMEN HOTEL DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP TRUST/KEPERCAYAAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI HOTEL SUTOMO GUEST HOUSE MEDAN PADA MASA YANG AKAN DATANG (PASCA PANDEMI COVID-19)**

**Oleh:**

**Reja Ferdynanta**

**160311012**

**ABSTRAK**

Tahun 2020 menjadi tahun yang sangat sulit bagi sebagian negara dikarenakan wabah virus *Covid-19* yang melanda negara-negara di dunia. *Covid-19* merupakan virus yang berasal dari China tepatnya di Kota Wuhan. Virus ini memiliki penularan yang sangat cepat, akibatnya banyak warga negara yang dengan cepat terinfeksi oleh virus ini. Pemerintah di sejumlah negara terutama Indonesia menerapkan status pembatasan sosial dan himbauan melakukan segala aktivitas dari rumah. Akibatnya, sektor pariwisata mengalami penurunan signifikan. Penelitian ini berjudul "Pengaruh Strategi Manajemen Hotel dan Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Untuk Menginap di Sutomo Guest House. Memiliki rumusan masalah bagaimana kebijakan manajemen dan strategi pemasaran mampu meningkatkan kepercayaan tamu untuk menginap di Hotel Sutomo Guest House pasca pandemi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data kuesioner yang diambil dari responden/sampel di Hotel Sutomo Guest House. Data akan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa kebijakan manajemen ( $X_1$ ) dan strategi pemasaran ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepercayaan ( $Y$ ) konsumen untuk menginap di Hotel Sutomo Guest House. Pengaruh variabel  $X$  adalah sebesar 29,4% dan 71,6% adalah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kebijakan Manajemen, Strategi Pemasaran, Kepercayaan.

**THE INFLUENCE OF HOTEL MANAGEMENT POLICIES AND  
MARKETING STRATEGIES ON CUSTOMER TRUST TO STAY AT  
THE SUTOMO GUEST HOUSE MEDAN HOTEL IN THE COMING  
TIME (POST COVID-19 PANDEMIC)**

**Oleh:**

**Reja Ferdynanta**

**160311012**

**ABSTRACT**

*2020 is a very difficult year for some countries due to the Covid-19 virus outbreak that has hit countries around the world. Covid-19 is a virus originating from China, precisely in the city of Wuhan. This virus has a very fast transmission, as a result of which many citizens of the country are quickly infected by this virus. The government in a number of countries, especially Indonesia, applies social restrictions and calls for all activities from home. As a result, the tourism sector has experienced a significant decline. This study entitled "The Effect of Hotel Management Strategies and Marketing Strategies in Increasing Public Trust to Stay at Sutomo Guest House. Have a problem formulation of how management policies and marketing strategies are able to increase guest confidence to stay at the Sutomo Guest House post-pandemic. This study uses a quantitative method. The data source used is questionnaire data taken from respondents / samples at Hotel Sutomo Guest House. The data will be analyzed using the SPSS application. Based on the data analysis, it is concluded that management policy (X1) and marketing strategy (X2) have a significant effect on increasing consumer confidence (Y) to stay at the Sutomo Guest House hotel. The effect of variable X is 29.4% and 71.6% is another variable not examined in this study.*

*Keywords: Management Policy, Marketing Strategy, Trust.*