

SKRIPSI

**PENGARUH ULASAN DARING (*ONLINE REVIEWS*)
TERHADAP NIAT PEMESANAN HOTEL DI
LEISURE INN ARION HOTEL JAKARTA**



MERRYANTI ANGGRAINI

1504617064

PROGRAM STUDI

PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2023

ABSTRAK

Merryanti Anggraini. Pembimbing: Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E. dan Dr. Hamiyati, M.Si. 2023. Pengaruh Ulasan Daring (*Online Reviews*) terhadap Niat Pemesanan Hotel di Leisure Inn Arion Hotel Jakarta. Jakarta. Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh ulasan daring (*online reviews*) terhadap niat pemesanan hotel secara daring. Penelitian ini melibatkan 100 responden tamu dari Leisure Inn Arion Hotel Jakarta. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara *online*. Pengumpulan data penelitian dimulai pada bulan September 2022 sampai dengan bulan November 2022. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis dengan menggunakan statistika deskriptif dan statistika inferensial, yaitu uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ulasan daring (*online reviews*) berpengaruh positif terhadap niat pemesanan hotel secara daring. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi ulasan daring (*online reviews*) maka semakin tinggi pula niat pemesanan hotel secara daring. Dengan demikian, banyaknya manfaat atas keberadaan ulasan daring (*online reviews*) dapat meningkatkan niat pemesanan hotel pada konsumen. Praktisi perhotelan dapat memanfaatkan fitur konten pada ulasan daring (*online reviews*), untuk meningkatkan niat pemesanan hotel pada konsumen.

Kata kunci: *electronic word of mouth*, hotel, niat pemesanan hotel secara daring, *online travel agent*, ulasan daring

ABSTRACT

Merryanti Anggraini. Advisor: Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E and Dr. Hamiyati, M.Si. 2023. *The Effect of Online Reviews to Online Hotel Booking Intentions in Leisure Inn Arion Hotel Jakarta.* Jakarta. Family Welfare Education. Faculty of Engineering. Universitas Negeri Jakarta.

This study aims to determine the effect of online reviews to online hotel booking intentions. This study involved 100 guests form Leisure Inn Arion Hotel Jakarta to be respondents for this study. Data collection in this study used a questionnaire distributed online. Data collection in this study began in September 2022 until November 2022. The collected data were processed and analyzed using descriptive statistics and inferential statistics, namely simple linear regression tests. The results showed that online reviews had a positive effect to online hotel booking intentions. These results indicated that the higher online reviews, the higher the online hotel booking intentions in Leisure Inn Arion Hotel Jakarta. Thus, the many benefits of online reviews can increase hotel booking intentions to customers. Hospitality practitioners can take advantage of content features in online reviews, to increase hotel booking intentions to customers.

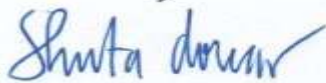
Keyword: electronic word of mouth, hotel, online hotel booking intentions, online reviews, online travel agent

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Ulasan Daring (*Online Reviews*) terhadap Niat
Pemesanan Hotel di Leisure Inn Arion Hotel Jakarta
Penyusun : Merryanti Anggraini
NIM : 1504617064
Pembimbing I : Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E
Pembimbing II : Dr. Hamiyati, M.Si
Tanggal Ujian : 14 Februari 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E
NIP 197511152006042001

Pembimbing II,



Dr. Hamiyati, M.Si
NIP 195906041984032001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



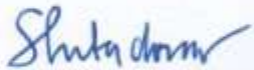
Elmanora, M.Si
NIP 199003082019032019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Ulasan Daring (*Online Reviews*) terhadap Niat
Pemesanan Hotel di Leisure Inn Arion Hotel Jakarta
Penyusun : Merryanti Anggraini
NIM : 1504617064

Disetujui Oleh:

Pembimbing I, ,



Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E
NIP 197511152006042001

Pembimbing II,



Dr. Hamiyati, M.Si
NIP 195906041984032001

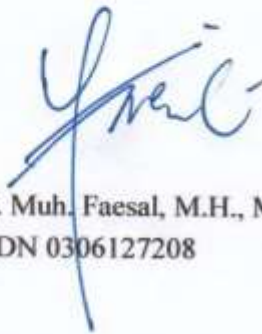
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi:

Ketua Penguji,




Maya Oktaviani, M.Pd
NIP 199310272019032030

Anggota Penguji I,




Dr. Muh. Faesal, M.H., M.Pd
NIDN 0306127208

Anggota Penguji II,



Elmanora, M.Si
NIP 199003082019032019

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, M.Si
NIP 199003082019032019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Januari 2023
Yang membuat pernyataan,



Merryanti Anggraini
No. Reg. 1504617064



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Merryanti Anggraini
NIM : 1504617064
Fakultas/Prodi : Teknik / Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Alamat email : merryanti1903@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul:

Pengaruh Ulasan Daring (*Online Reviews*) terhadap Niat Pemesanan Hotel di Leisure Inn Arion Hotel Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Februari 2023

Penulis

(Merryanti Anggraini)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam proses penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Ulasan Daring (*Online Reviews*) terhadap Niat Pemesanan Hotel di Leisure Inn Arion Hotel Jakarta” dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pendidikan (S.Pd) ini tidak lepas dari bantuan orang lain. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si. selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
3. Elmanora, S.Si., M.Si selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Universitas Negeri Jakarta dan Dosen Penguji II saat ujian skripsi yang telah memberikan masukan yang berguna bagi penelitian ini.
4. Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E selaku dosen pembimbing I yang dengan bijaksana dan sabar dalam memberikan bimbingan serta saran selama penyusunan hingga terselesaikannya penelitian ini.
5. Dr. Hamiyati, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
6. Dra. Nurlaila Abdullah Mashabi, M.Kes. selaku Pembimbing Akademik mahasiswa Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Angkatan 2017.
7. Maya Oktaviani, M.Pd selaku Dosen Validasi I dan Ketua Penguji yang telah memberikan arahan dan masukan yang berarti demi membantu menyempurnakan penelitian ini.
8. Dr. Muh. Faesal, M.H., M.Pd selaku Dosen Penguji I pada seminar proposal skripsi dan ujian skripsi yang telah memberikan masukan yang berguna bagi penelitian ini.
9. Jaka Marsita, S.Hum, M.Par selaku Dosen Penguji II pada seminar proposal skripsi dan Dosen Validasi II yang telah memberikan arahan dan masukan yang berarti demi membantu menyempurnakan penelitian ini.
10. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga , Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu selama masa studi peneliti
11. Staf di Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, khususnya Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang telah memberikan informasi dan membantu proses administrasi peneliti selama menjalani studi.
12. Manajemen dan seluruh karyawan Leisure Inn Arion Hotel Jakarta, yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, serta memberi banyak bantuan kepada penulis selama penelitian berlangsung.
13. Kedua orang tua penulis, Bapak Solichin dan Ibu Eni Widayanti serta keluarga besar yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis agar dapat menyelesaikan masa studi di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.
14. Kakak kandung penulis, Heru Hasto Kurniawan dan Swaryanti yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penulis menyelesaikan masa studi di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga.

15. Teman-teman di Program Studi Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, khususnya Konsentrasi Akomodasi Perhotelan 2017, kakak-kakak alumni, dan teman-teman tersayang lainnya yang telah memberikan dukungan, masukan, dan pembelajaran selama penulis menuntut ilmu.
16. Keluarga besar *Human Capital and Industrial Relation Department* PT. Kanitra Mitra Jayautama, yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penulis menyelesaikan skripsi.

Mohon maaf atas segala kesalahan dalam penulisan. Demi perbaikan selanjutnya, dibutuhkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 21 Januari 2023
Penyusun,



Merryanti Anggraini
NIM. 1504617064



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORETIK	9
2.1 Deskripsi Konseptual.....	9
2.1.1 Hotel	9
2.1.2 <i>Online Travel Agent (OTA)</i>	13
2.1.3 Niat Pemesanan Hotel	15
2.1.4 Ulasan Daring (<i>Online Reviews</i>).....	21
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	25
2.3 Kerangka Teoretik	27
2.4 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Tujuan Penelitian.....	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.3 Metode Penelitian.....	30

3.4 Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1 Populasi	31
3.4.2 Sampel	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5.1 Instrumen Variabel Niat Pemesanan Hotel.....	33
3.5.2 Instrumen Variabel Ulasan Daring (<i>Online Reviews</i>)	38
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 Uji Prasyarat Analisis Data.....	42
3.6.2 Uji Hipotesis	45
3.7 Hipotesis Statistika	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Data	48
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	48
4.1.2 Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	52
4.2 Pengujian Prasyarat Analisis.....	77
4.2.1 Uji Normalitas	77
4.2.2 Uji Linearitas	77
4.3 Pengujian Hipotesis	78
4.3.1 Koefisien Korelasi	78
4.3.2 Persamaan Regresi.....	78
4.3.3 Uji Signifikansi Regresi	79
4.3.4 Koefisien Determinasi	79
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	80
4.4.1 Niat Pemesanan Secara Daring	81
4.4.2 Ulasan Daring (<i>Online Reviews</i>)	84
4.4.3 Pengaruh Ulasan Daring (<i>Online Reviews</i>) terhadap Niat Pemesanan Hotel Secara Daring.....	87
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Implikasi	89
5.3 Saran	89

DAFTAR PUSTAKA	911
LAMPIRAN	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	117

