

SKRIPSI

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM)
TERHADAP MINAT RESERVASI HOTEL BINTANG 5 DI
JAKARTA MELALUI *ONLINE TRAVEL AGENT* (OTA)
TRAVELOKA**



**DINA KHAERUNISA
1504618022**

**PROGRAM STUDI
PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (EWOM) TERHADAP
MINAT RESERVASI HOTEL BINTANG JAKARTA MELALUI *ONLINE
TRAVEL AGENT* (OTA) TRAVELOKA**

Dina Khaerunisa

**Dosen Pembimbing: Maya Oktaviani, M.Pd. dan
Dr. Muhammad Faesal, M.H., M.Pd.**

ABSTRAK

Electronic Word of Mouth (EWOM) adalah ulasan atau rekomendasi positif atau negatif mengenai suatu produk atau jasa yang disampaikan secara *online*, dan dapat mempengaruhi minat reservasi, khususnya dalam konteks reservasi hotel. Minat reservasi mengacu pada keinginan atau minat seseorang untuk melakukan pemesanan hotel setelah mempertimbangkan informasi yang diperoleh melalui *online travel agent* (OTA). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh EWOM terhadap minat reservasi hotel bintang 5 di Jakarta melalui OTA traveloka. Penelitian ini dilakukan sejak Mei 2024 hingga Juni 2025 di Jakarta. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Sampel dipilih dengan teknik *purposive sampling*, dengan melibatkan 100 responden yang pernah melakukan reservasi hotel menggunakan Traveloka. Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa EWOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat reservasi ($\beta = 0,614$; $p = 0,000$). EWOM tidak hanya berperan sebagai media informasi, tetapi juga sebagai faktor penentu dalam membentuk minat calon tamu untuk melakukan reservasi Hotel-hotel bintang 5 di Jakarta perlu secara aktif mengelola reputasi *online* dengan cara mendorong tamu memberikan ulasan positif, merespons komentar negatif secara profesional, serta memastikan bahwa pengalaman pelanggan selaras dengan ekspektasi yang dibentuk dalam konten digital.

Kata Kunci: *Electronic Word of Mouth*, Minat Reservasi, *Online Travel Agent*

Intelligentia - Dignitas

**THE INFLUENCE OF ELECTRONIC WORD OF MOUTH (EWOM) ON
THE INTENTION TO RESERVE 5 STAR HOTELS IN JAKARTA
THROUGH THE ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) TRAVELOKA**

Dina Khaerunisa

Supervisor: Maya Oktaviani, M.Pd. and Dr. Muhammad Faesal, M.H., M.Pd.

ABSTRACT

Electronic Word of Mouth (EWOM) refers to positive or negative reviews and recommendations about a product or service shared online, which can influence reservation interest, particularly in the context of hotel bookings. Reservation interest refers to an individual's desire or intention to book a hotel after considering information obtained through online travel agents (OTAs). This study aims to examine the influence of EWOM on the reservation interest in five-star hotels in Jakarta through the OTA Traveloka. The research was conducted from May 2024 to June 2025 in Jakarta using a quantitative associative approach. The sample was selected using purposive sampling, involving 100 respondents who had previously booked hotels via Traveloka. Data were collected using a questionnaire. The results indicate that EWOM has a positive and significant effect on reservation interest ($\beta = 0.614$; $p = 0.000$). EWOM not only serves as a source of information but also acts as a determining factor in shaping potential guests' interest in making reservations. Five-star hotels in Jakarta are encouraged to actively manage their online reputation by encouraging guests to leave positive reviews, responding professionally to negative comments, and ensuring that the customer experience aligns with the expectations set by digital content.

Keywords: *Electronic Word of Mouth, Online Travel Agent, Reservation Intention*

Intelligentia - Dignitas

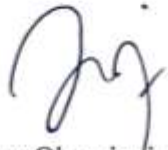
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (EWOM) Terhadap
Minat Reservasi Hotel Bintang 5 di Jakarta Melalui *Online
Travel Agent* (OTA) Traveloka
Penyusun : Dina Khaerunisa
NIM : 1504618022

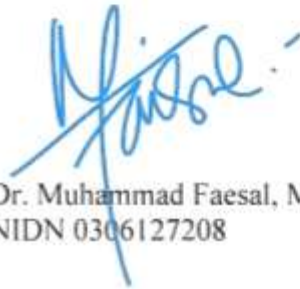
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Maya Oktaviani, S.Pd., M.Pd.
NIP 199310272019032030



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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga



Elmanora, S.Si., 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, 6 Agustus 2025



Dina Khaerunisa
No. Reg 1504618022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Dina Khaerunisa
NIM : 1504618022
Fakultas/Prodi : Teknik/ Pendidikan Kesejahteraan Keluarga
Alamat email : dinakhaerunisa2@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 *Electronic Word of Mouth* (EWOM) Terhadap Minat Reservasi Hotel Bintang 5 di
.....
Jakarta Melalui *Online Travel Agent* (OTA) Traveloka
.....

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 izin 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, 10 Agustus 2025

Penulis

(Dina Khaerunisa)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* (EWOM) Terhadap Minat Reservasi Hotel Bintang 5 di Jakarta Melalui *Online Travel Agent* (OTA) Traveloka”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri teladan bagi umat manusia. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan strata satu di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak yang dengan tulus penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Elmanora, S.Si., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang telah memberikan nasihat dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Maya Oktaviani, M.Pd., selaku dosen pembimbing pertama atas waktunya dalam memberikan pengarahan penulis selama membuat skripsi ini.
3. Dr. Muhammad Faesal, M.H., M.Pd., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan mengarahkan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
4. Mulyati, S.Pd., M.Si., selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan, saran dan arahan yang sangat berharga untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
5. Dr. Shinta Doriza, M.Pd., M.S.E., selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan, saran, dan arahan yang sangat berharga untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
6. Riswano, M.Pd., selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan, saran dan arahan yang sangat berharga untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
7. Jaka Marsita, S.Hum., M. Par., selaku Dosen Penguji Seminar Proposal, serta Dosen Validator penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta perbaikan penulisan kepada penulis.
8. Dra. Nurlaila A. Mashabi, M.Kes., selaku Dosen Penguji Seminar Proposal, serta Dosen Validator penulis yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta perbaikan penulisan kepada penulis.
9. Ibu dan Bapak dosen pengajar Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang telah memberikan pengetahuan, bimbingan, dan arahan selama perkuliahan.
10. Staff Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang sudah membantu dalam memberikan informasi yang diperlukan oleh penulis.
11. Bapak Kusrandi dan Ibu Aminah selaku kedua orang tua saya, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, perhatian, semangat, dan motivasi demi kesuksesan penulis.
12. Dede Abdul Aziz selaku suami saya yang selalu mendukung dan memberikan perhatian penuh.
13. Danendra Arshaka Pratama Aziz selaku anak saya yang menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi ini.

14. Teman-teman PKK 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan terlepas dari banyaknya kekurangan dan ketidaksempurnaan pada skripsi ini.

Jakarta, 6 Agustus 2025
Penyusun,



Dina Khaerunisa
No. Reg. 1504618022



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.5.1 Kegunaan Teoritis	5
1.5.2 Kegunaan Praktis	5
BAB II KERANGKA TEORITIK.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Minat Reservasi	7
2.1.2 <i>Electronic Word of Mouth</i>	13
2.2 Hasil Penelitian Relevan	17
2.3 Kerangka Teoritik	18
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tujuan Penelitian	21
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.3 Metode Penelitian.....	21
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi	21
3.4.2 Sampel	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5.1 Instrumen Variabel Minat Reservasi	22
3.5.2 Instrumen Variabel <i>Electronic Word Of Mouth</i> (E-WOM)	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Uji Prasyarat.....	29
3.6.2 Uji Hipotesis	31
3.7 Hipotesis Statistika.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Data.....	33
4.1.1 Karakteristik Responden.....	33
4.1.2 Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	39
4.2 Pengujian Prasyarat Analisis Data	56

4.2.1 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	56
4.2.2 Uji Linearitas	56
4.3 Pengujian Hipotesis.....	57
4.3.1 Uji Persamaan Regresi Sederhana.....	57
4.3.2 Uji Signifikansi Regresi.....	58
4.3.3 Uji Koefisien Korelasi	58
4.3.4 Uji Koefisien Determinasi	59
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.4.1 Minat Reservasi	59
4.4.2 <i>Electronic Word of Mouth</i>	61
4.4.3 Pembahasan Analisis.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Implikasi.....	66
5.3 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	88

Intelligentia - Dignitas