



**PENGARUH PERFORMA LAYANAN DAN ULASAN TAMU
ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) TERHADAP KEPUTUSAN
MENGINAP DI d'primahotel Airport Jakarta 2**

SKRIPSI

Theresia Naomi Dwita Sari

44220120005

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
2025**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theresia Naomi Dwita Sari
NIM : 44220120005
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Performa Layanan dan Ulasan Tamu Online Travel Agent (OTA) Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di d'primahotel Airport Jakarta 2

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Maret 2025



Theresia Naomi Dwita Sari

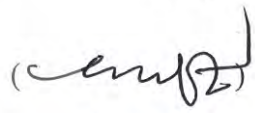
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Theresia Naomi Dwita Sari
NIM : 44220120005
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Performa Layanan dan Ulasan Tamu Online Travel Agent (OTA) Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di d'primahotel Airport Jakarta 2

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si ()
NIDN : 0330077301
Ketua Penguji : Dr. Feni Fasta, M.Si ()
NIDN : 0306047601
Penguji Ahli : Engga Probi Endri, S.Ikom, M.A ()
NIDN : 0317089402

Jakarta, 24 Maret 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan banyak nikmat, terutama nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga proses pembuatan Tugas Akhir ini dapat saya laksanakan dengan baik. Begitu pun atas berkat Tuhan Yang Maha Esa, Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Performa Layanan dan Ulasan Tamu *Online Travel Agent* (OTA) Terhadap Keputusan Menginap di d’primahotel Airport Jakarta 2” dapat saya selesaikan dengan baik pula.

Saya menyadari banyak pihak yang membantu dan berkontribusi dalam terselesaikannya Tugas Akhir ini. Segala bentuk bantuan, baik berupa dukungan moril dan materil sangat membantu saya dalam mengumpulkan semangat dan keinginan untuk menyelesaikan studi. Dengan demikian penulis ucapkan terima kasih dengan ketulusan hati kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.

Oleh karena itu pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu saya dan memberikan bimbingan dengan baik. Terima kasih atas bimbingannya, Bu.
2. Ibu Dr. Feni Fasta, M.Si. selaku ketua sidang pada sidang tugas akhir ini
3. Bapak Engga Probi Endri, S.Ikom., M.A selaku penguji ahli pada sidang tugas akhir ini
4. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi serta sebagai dosen penguji pada seminar proposal yang sudah memberikan masukan dan arahan serta ilmu yang telah diberikan.
6. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
7. Ibu Zulmi Savitri S.Ikom, M.Ikom selaku dosen pada mata kuliah Metode Penelitian Kuantitatif
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang tak

dapat saya sebutkan satu persatu namanya, Semoga Tuhan selalu memberkati dan memberikan balasan yang setimpal atas segala jasa dan kebaikan yang telah Ibu/Bapak dosen lakukan selama menjadi pendidik di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

9. Untuk kedua orang tua saya, Mama dan Almarhum Papa yang sangat saya cintai. Mama yang selalu mendukung dengan doa dan kasih sayangnya, serta Papa yang menjadi sumber semangat dan inspirasi saya. Papa yang paling bersemangat menyarankan saya untuk kuliah, yang selalu percaya bahwa saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Papa yang begitu ingin melihat saya wisuda, namun takdir berkata lain. Saat saya masih berjuang menyelesaikan skripsi ini, Papa pergi meninggalkan dunia ini. Rasanya begitu berat, kehilangan Papa yang selalu menjadi penyemangat saya. Tapi saya tahu, Papa pasti ingin melihat saya tetap kuat. Meski dengan hati yang hancur, saya berusaha bangkit untuk membuktikan kepada Papa di surga bahwa anaknya mampu meraih gelar sarjana, seperti yang selalu Papa impikan. Semoga doa dan kebanggaan ini sampai ke Papa.
10. Kakak dan adikku yang selalu memberikan doa dan support selama ini
11. Untuk sahabat saya Fahira, Devi, Reni, Musolli dan Bu Dewi yang selalu memberikan support

Semoga Tuhan memberikan pahala yang berlimpah atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepada saya. Selain itu saya juga berharap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dari berbagai kalangan. Saya mengucapkan permohonan maaf jika selama proses penyusunan Tugas Akhir banyak melakukan kesalahan, baik berbentuk lisan maupun tulisan, yang dilakukan secara disengaja maupun tidak disengaja.

Jakarta, 14 Februari 2025

Theresia Naomi D.S

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theresia Naomi Dwita Sari
NIM : 44220120005
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Performa Layanan dan Ulasan Tamu Online Travel Agent (OTA) Terhadap Keputusan Menginap Tamu Di d'primahotel Airport Jakarta 2

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Maret 2025

Yang menyatakan,



Theresia Naomi Dwita Sari

ABSTRAK

Industri Perhotelan mengalami persaingan yang semakin ketat, yang mendorong para pelaku usaha hotel untuk terus berinovasi dan mengembangkan strategi yang tepat guna meningkatkan daya saing mereka, khususnya dalam meningkatkan tingkat hunian kamar dan pendapatan hotel. Performa layanan yang diberikan oleh hotel sangat berperan dalam membentuk kepuasan tamu, yang pada gilirannya memengaruhi keputusan mereka untuk menginap. Selain itu, seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, *Online Travel Agent* (OTA) kini menjadi salah satu sumber reservasi (*source of reservation*) pada hotel yang menawarkan kemudahan bagi tamu dalam memilih akomodasi berdasarkan harga, fasilitas dan ulasan pelanggan. Ulasan yang diberikan oleh tamu di platform OTA memiliki pengaruh yang signifikan dalam membentuk persepsi calon tamu terhadap kualitas layanan hotel, sehingga turut mempengaruhi keputusan mereka untuk menginap.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh performa layanan dan ulasan tamu terhadap keputusan menginap di d'primahotel Airport Jakarta 2. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, penelitian ini mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan tamu yang telah menginap di d'primahotel Airport Jakarta 2 dan memesan melalui OTA. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan SPSS 26 untuk melakukan Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas, Regresi, Korelasi, Hipotesis dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa $t_{hitung} 9,730 \geq t_{tabel} 1,984$ dan $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ ($14,649 \geq 5,698$) dengan nilai signifikansi $0,00 \leq 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 dan variabel X_2 secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh yang positif terhadap variabel Y sehingga dapat dinyatakan H_a diterima dan H_o ditolak. Secara simultan, performa layanan dan ulasan tamu OTA berpengaruh sebesar 82,6% terhadap keputusan menginap dan 17,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini merekomendasikan agar pihak hotel terus meningkatkan kualitas layanan dan secara proaktif mengelola ulasan tamu guna menjaga reputasi dan menarik lebih banyak pelanggan.

Kata Kunci: Performa Layanan, Ulasan Tamu, *Online Travel Agent* (OTA), Keputusan Menginap, d'primahotel Airport Jakarta 2

ABSTRACT

The hospitality industry is facing increasingly fierce competition, which drives hotel operators to continuously innovate and develop appropriate strategies to enhance their competitiveness, particularly in improving room occupancy rates and hotel revenue. The service performance provided by hotels plays a crucial role in shaping guest satisfaction, which in turn influences their decision to stay. Furthermore, with the advancement of technology, Online Travel Agents (OTAs) have become a major source of hotel reservations, offering guests convenience in selecting accommodation based on price, facilities, and customer reviews. Guest reviews on OTA platforms have a significant impact on shaping prospective guests' perceptions of a hotel's service quality, thereby influencing their decision to stay.

This study aims to analyze the influence of service performance and guest reviews on the decision to stay at D'Prima Hotel Airport Jakarta 2. The research employs a quantitative approach with a survey method, collecting data through the distribution of questionnaires to 100 respondents who have stayed at D'Prima Hotel Airport Jakarta 2 and made their reservations via OTA. The sampling technique used is purposive sampling, while data analysis is conducted using descriptive statistical techniques, simple linear regression, and multiple linear regression.

The research results indicate that the t-value (9.730) is greater than the t-table value (1.984), and the F-value (14.649) is greater than the F-table value (5.698), with a significance level of $0.00 \leq 0.05$. Therefore, it can be concluded that variables X1 and X2 have a positive influence on variable Y, both partially and simultaneously, leading to the acceptance of H_a and the rejection of H_o . Simultaneously, service performance and OTA guest reviews influence the decision to stay by 82.6%, while the remaining 17.4% is affected by other factors not examined in this study. Based on these findings, this study recommends that the hotel continuously improve service quality and proactively manage guest reviews to maintain its reputation and attract more customers.

Keywords: *Service Performance, Guest Reviews, Online Travel Agent (OTA), Decision to Stay, d'primahotel Airport Jakarta 2*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Akademis	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kajian Literatur	25
2.2.1 Komunikasi Organisasi	25
2.2.2 Komunikasi Persuasif.....	26
2.2.3 Performa Layanan	27
2.2.4 <i>Online Customer Review</i>	28
2.2.5 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	29
2.2.6 Perilaku Konsumen	32
2.2.7 Keputusan Menginap.....	33

2.3 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2 Metode Penelitian.....	36
3.3 Jenis Penelitian.....	37
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel.....	38
3.5 Teknik Penarikan Sampel	38
3.6 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	39
3.6.1 Definisi Konsep Variabel	39
3.6.2 Operasionalisasi Konsep Variabel.....	42
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.7.1 Data Sekunder	45
3.7.2 Data Primer.....	45
3.8 Uji Instrumen Penelitian	46
3.8.1 Uji Validitas	46
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.9 Teknik Analisis Data.....	49
3.9.1 Statistik Deskriptif.....	49
3.9.2 Uji Normalitas	49
3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.9.4 Uji Korelasi	50
3.9.5 Koefisien Determinasi (Uji R^2)	51
3.10 Uji Hipotesis	52
3.10.1 Uji T	52
3.10.2 Uji F.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1 Sejarah d'primahotel	54
4.1.2 Logo d'primahotel.....	56

4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Karakteristik Responden	57
4.2.2 Tabel Tabulasi Data.....	60
4.2.3 Uji Kualitas Data	89
4.3 Pembahasan.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	107
5.2.1 Saran Akademis.....	107
5.2.2 Saran Praktis.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
LAMPIRAN	111



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kompetitor Hotel D'Primahotel Airport Jakarta 2	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Skala Likert	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	57
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	58
Tabel 4. 3 Platform OTA Yang Digunakan Responden.....	59
Tabel 4. 4 Frekuensi Menginap	59
Tabel 4. 5 Pernyataan Dimensi Keandalan (Reliability)	60
Tabel 4. 6 Pernyataan Dimensi Keandalan (Reliability)	60
Tabel 4. 7 Pernyataan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	61
Tabel 4. 8 Pernyataan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	61
Tabel 4. 9 Pernyataan Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	62
Tabel 4. 10 Pernyataan Dimensi Jaminan (Assurance)	62
Tabel 4. 11 Pernyataan Dimensi Jaminan (Assurance)	63
Tabel 4. 12 Pernyataan Dimensi Jaminan (Assurance)	63
Tabel 4. 13 Pernyataan Dimensi Empati (Empathy)	64
Tabel 4. 14 Pernyataan Dimensi Empati (Empathy)	64
Tabel 4. 15 Pernyataan Dimensi Bukti Langsung (Tangible)	65
Tabel 4. 16 Pernyataan Dimensi Bukti Langsung (Tangible)	66
Tabel 4. 17 Pernyataan Dimensi Bukti Langsung (Tangible)	66
Tabel 4. 18 Pernyataan Dimensi Manfaat yang Dirasakan (Tangible).....	67
Tabel 4. 19 Total Skor Performa Layanan	68
Tabel 4. 20 Pernyataan Dimensi Manfaat yang Dirasakan (Perceived Usefulness)	70
Tabel 4. 21 Pernyataan Dimensi Manfaat yang Dirasakan (Perceived Usefulness)	70
Tabel 4. 22 Pernyataan Dimensi Manfaat yang Dirasakan (Perceived Usefulness)	71
Tabel 4. 23 Pernyataan Dimensi Kredibilitas Sumber (Source Credibility)	72
Tabel 4. 24 Pernyataan Dimensi Kredibilitas Sumber (Source Credibility)	72
Tabel 4. 25 Pernyataan Dimensi Kualitas Argument (Argument Quality)	73

Tabel 4. 26 Pernyataan Dimensi Kualitas Argument (Argument Quality)	73
Tabel 4. 27 Pernyataan Dimensi Kualitas Argument (Argument Quality)	74
Tabel 4. 28 Pernyataan Dimensi Valensi (Valence).....	75
Tabel 4. 29 Pernyataan Dimensi Valensi (Valence).....	75
Tabel 4. 30 Total Skor Ulasan Tamu OTA	76
Tabel 4. 31 Pernyataan Dimensi Pengenalan Masalah.....	78
Tabel 4. 32 Pernyataan Dimensi Pengenalan Masalah.....	78
Tabel 4. 33 Pernyataan Dimensi Pengenalan Masalah.....	79
Tabel 4. 34 Pernyataan Dimensi Pencarian Informasi	80
Tabel 4. 35 Pernyataan Dimensi Pencarian Informasi	80
Tabel 4. 36 Pernyataan Dimensi Pencarian Informasi	81
Tabel 4. 37 Pernyataan Dimensi Evaluasi Alternatif	82
Tabel 4. 38 Pernyataan Dimensi Evaluasi Alternatif	82
Tabel 4. 39 Pernyataan Dimensi Evaluasi Alternatif	83
Tabel 4. 40 Pernyataan Dimensi Keputusan Pembelian.....	84
Tabel 4. 41 Pernyataan Dimensi Keputusan Pembelian.....	84
Tabel 4. 42 Pernyataan Dimensi Keputusan Pembelian.....	85
Tabel 4. 43 Pernyataan Dimensi Perilaku Pascapembelian.....	86
Tabel 4. 44 Pernyataan Dimensi Perilaku Pascapembelian.....	86
Tabel 4. 45 Pernyataan Dimensi Perilaku Pascapembelian.....	87
Tabel 4. 46 Total Skor Variabel Y (Keputusan Menginap)	88
Tabel 4. 47 Uji Normalitas	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan Jumlah Hotel 2019-2022	2
Gambar 1. 2 Tamu yang pernah menginap di D'Primahotel.....	9
Gambar 4. 1 Logo d'primahotel	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner.....	111
Lampiran 2. Hasil Kuesioner.....	115
Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data IBM SPSS 26.0	121

