



UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA

SKRIPSI

**Pengaruh *Online Travel Agent* Terhadap  
*Room Occupancy* Melalui *Online Reviews*  
di Hotel Global Inn Syariah Sidoarjo.**

Devita Pramitasari

141500002

Dosen Pembimbing  
Dr. Fachrudy Asjari, S.Psi., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2019

**PENGARUH *ONLINE TRAVEL AGENT* TERHADAP  
*ROOM OCCUPANCY* MELALUI *ONLINE REVIEWS* DI  
HOTEL GLOBAL INN SYARIAH SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi  
Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

DEVITA PRAMITASARI  
NIM: 141500002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Room Occupancy Melalui Online Reviews di Hotel Global Inn Syariah Sidoarjo.

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Devita Pramitasari
- b. NIM : 141500002
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI  
AdiBuana Surabaya
- e. Alamat Email : [devitapramita@gmail.com](mailto:devitapramita@gmail.com)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

(Toni Susilo Wibowo, SE, M.Pd, M.SM)  
NPP: 0709494/DY

Surabaya, 6 Mei 2019  
Dosen Pembimbing

(Dr. Fachrudin Asjari, S.Psi, M.M)  
NPP: 1202612/DY

Menyetujui

Dekan,



(Dra. Siti Istikhroh, Msi)  
NIP: 19671019.199203.2.001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

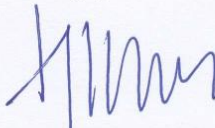
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya :

Pada Hari : Minggu

Tanggal : 28 April

Tahun : 2019

Penguji I



(Dra.Christina Menuk S, SE, MM)

NIP : 195808081982032001

Penguji II



(Bayu Adi, SE., MSA, AK)

NPP : 1108597/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Devita Pramitasari  
NIM : 141500002  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI  
AdiBuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh *Online Travel Agent* Terhadap *Room Occupancy* Melalui *Online Reviews* di Hotel Global Inn Syariah Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya Tahun Akademi 2018-2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 18 April 2019

Mahasiswa,



Devita Pramitasari

NIM : 141500002



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Room Occupancy Melalui Online Reviews di Hotel Global Inn Syariah Sidoarjo"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H Djoko Adi Walujo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, Msi selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, M.SM selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Fachrudy Asjari, S.Psi., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama penulis mengikuti kuliah.
6. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Pudji Judi Jartojo, SH. Dan Ibu Rini Andayanti yang telah menyayangi serta selalu memberikan support dan dukungan baik berupa motivasi maupun doa-doa yang dipanjatkan dengan

tulus. Tanpa kalian saya tidak akan mungkin seperti ini, kalian selalu menjadi inspirasi dan semangatku untuk menjadi seorang yang lebih baik lagi dan berguna bagi orang lain.

7. Kakak saya Novian Aditya Pratama yang selalu memberikan support untuk adiknya.
8. Sahabat seperjuangan saya di kampus (Ainun, Ayu, Citra, Dini, Arum, Cesar)
9. Owner Hotel Global Inn Syariah Sidoarjo Bapak Gatot Pudjiono, Mba.
10. Dan kepada rekan-rekan mahasiswa dan rekan kantor, yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapakan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya kepada semua pihak yang telah mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 18 April 2019

Penulis

**MOTTO**

*Must be sure that every problems there was a solutions !*

(Devita)



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Teruntuk Orang Tuaku yang sudah mendidik dan membesarkan saya dengan kasih sayang, tanpa kalian saya tidak akan bisa seperti sekarang. Terimakasih banyak.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
MOTTO.....	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.1.1 Pengembangan Ilmu.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.4.2.1 Para Praktisi.....	6
1.4.2.2 Para Peneliti.....	6

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pemasaran.....	10
2.2.1.1 Manajemen Pemasaran Hotel.....	11

2.2.2	Jasa.....	12
2.2.2.1	Karakteristik Jasa.....	13
2.2.2.2	Perspektif Jasa.....	14
2.2.3	Room Occupancy (Tingkat Hunian Kamar).....	15
2.2.4	Website.....	17
2.2.4.1	E-Commerce Hotel (Electronic Commerce).....	18
2.2.5	Online Travel Agent (OTA).....	19
2.2.6	Keputusan Pembelian.....	20
2.2.7	Online Reviews.....	22
2.2.8	Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.8.1	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2.8.2	Memberikan Nilai Pelanggan yang Tinggi.....	28
2.2.8.3	Harapan Pelanggan.....	29
2.3	Kerangka Konseptual.....	29
2.4	Hipotesis.....	31
2.4.1	Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Room Occupancy.....	31
2.4.2	Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Online Reviews.....	31
2.4.3	Pengaruh Online Reviews Terhadap Room Occupancy.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Rancangan Penelitian.....	33
3.1.1	Keterangan Gambar.....	33
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel.....	36
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.3.1	Jenis Data.....	37

3.3.2 Sumber Data.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.1 Observasi.....	38
3.4.2 Wawancara.....	39
3.4.3 Dokumentasi.....	39
3.4.4 Kuisisioner.....	39
3.4.5 Jadwal Penelitian.....	40
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5.1 Variabel Penelitian.....	41
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Uji Validitas.....	44
3.6.2 Uji Reabilitas.....	44
3.6.3 Uji Normalitas.....	45
3.6.4 Uji Homogenitas.....	45
3.6.5 Uji Signifikansi dan Linieritas.....	46
3.6.6 Pengujian Model.....	46
3.6.7 Pengujian Hipotesis.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Penyajian Data Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.2 Deskripsi Penelitian.....	49
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.1.2.3 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian X dan Y.....	51
4.2 Analisis Data Penelitian.....	55
4.2.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	55
4.2.1.1 Uji Validitas.....	56

4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.2.2 Uji Normalitas.....	59
4.2.3 Uji Homogenitas.....	60
4.2.3.1 Uji Homogenitas Varians Online Travel Agent Terhadap Room Occupancy ( $X_1$ atas $Y_1$ ).....	61
4.2.3.2 Uji Homogenitas Varians Online Travel Agent Terhadap Online Reviews ( $X_1$ atas $Y_1$ ).....	61
4.2.3.3 Uji Homogenitas Varians Room Occupancy Terhadap Online Reviews ( $Y_1$ atas $Y_2$ ).....	62
4.2.4 Uji Linieritas.....	63
4.2.5 Analisis Jalur Model Trimming.....	64
4.2.5.1 Koefisien Jalur Sub Struktural I ( $X_1$ dan $Y_1$ Terhadap $Y_2$ ).....	64
4.2.5.2 Koefisien Jalur Model II ( $X_1$ Terhadap $Y_1$ ).....	66
4.3.1 Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan.....	68
4.3.1.1 Pembuktian Hipotesis 1.....	68
4.3.1.2 Pembuktian Hipotesis 2.....	69
4.3.1.3 Pembuktian Hipotesis 3.....	70
4.3.2 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung ( $X_1$ Terhadap $Y_1$ Melalui $Y_2$ ).....	71
4.3.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala <i>Likert</i> .....	40
4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2 Berdasarkan Usia.....	51
4.3 Distribusi Frekuensi Online Travel Agent ( $X_1$ ).....	52
4.4 Distribusi Frekuensi Room Occupancy ( $Y_1$ ).....	53
4.5 Distribusi Frekuensi Online Reviews ( $Y_2$ ).....	54
4.6 Hasil Uji Validitas.....	57
4.7 Hasil Uji Reabilitas.....	58
4.8 Hasil Uji Normalitas.....	59
4.9 Hasil Uji Homogenitas ( $X_1$ atas $Y_1$ ).....	61
4.10 Hasil Uji Homogenitas ( $X_1$ atas $Y_2$ ).....	61
4.11 Hasil Uji Homogenitas ( $Y_1$ atas $Y_2$ ).....	62
4.12 Hasil Uji Linieritas.....	63
4.13 Uji Regresi Sub Struktural Model I (Model <i>Summary</i> ).....	64
4.14 Uji Regresi Sub Struktural Model I (* <i>Coefficients</i> ).....	65
4.15 Uji Regresi Sub Struktural Model II (Model <i>Summary</i> ).....	66
4.16 Uji Regresi Sub Struktural Model II (* <i>Coefficients</i> ).....	67
4.17 Hasil Uji-t Regresi Model II.....	69
4.18 Hasil Uji-t Regresi Model I.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	30
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
4.1 Diagram Uji Normalitas.....	60
4.2 Diagram Jalur Struktural Model I.....	66
4.3 Diagram Jalur Struktural Model II.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Absensi Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Kuisisioner
- Lampiran 4 : Tabulasi Data
- Lampiran 5 : Hasil Olah Data SPSS Uji Validitas
- Lampiran 6 : Hasil Olah Data SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Hasil Olah Data SPSS Uji Normalitas, Uji Homogenitas dan Uji Linieritas
- Lampiran 8 : Hasil Olah Data SPSS Analisis Jalur Model Trimming
- Lampiran 9 : Hasil Olah Data SPSS Distribusi Frekuensi
- Lampiran 10 : Lembar Persetujuan Bimbingan
- Lampiran 11 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi