

## ABSTRAK

**Dinda Rizky Anugrah. 2022. Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Kamar Melalui *Online Travel Agent* di Rocky Plaza Hotel Padang.** Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil pengamatan selama pra-penelitian pada saat praktek lapangan industri di Rocky Plaza Hotel Padang dan dilatar belakangi dari permasalahan *Online Customer Review* yang masih sedikit, terdapat komentar negatif dan penjualan kamar melalui *Online Travel Agent* masih rendah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Online Customer Review* (X) terhadap keputusan pembelian (Y) melalui *Online Travel Agent* di Rocky Plaza Hotel Padang.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif digolongkan penelitian asosiatif kausal dengan metode survey. Penelitian ini dilakukan di Rocky Plaza Hotel Padang. Populasi yang dalam penelitian ini adalah tamu yang melakukan pemesanan melalui *Online Travel Agent* dengan jumlah sampel sebanyak 208 orang menggunakan Teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu mentabulasi data dan deskripsi data. Uji persyaratan analisis yang dilakukan yaitu uji normalitas uji homogenitas dan uji linearitas. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara langsung dan melalui google form dengan skala likert. Pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa 1) variabel X (*Online Customer Review*) dari indikator yang sudah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase sebesar 51% berada pada rentang  $\geq 48$  -  $< 60$  termasuk kategori kurang baik, 2) variabel Y (keputusan pembelian) dari indikator yang telah ditentukan menunjukkan secara keseluruhan dengan nilai persentase 54,8% pada rentang  $\geq 63,3$  -  $< 75,9$  termasuk kategori baik, 3) *Online Customer Review* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian melalui *Online Travel Agent* di Rocky Plaza Hotel Padang. berdasarkan perhitungan koefisien determinan (R Square) dapat diketahui besarnya pengaruh *Online Customer Review* (X) terhadap keputusan pembelian (Y) adalah sebesar 74,9% dan 25,1% dipengaruhi faktor lain.

**Kata kunci:** *Online Customer Review*, Keputusan Pembelian, *Online Travel Agent*