

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP *BOOKING INTENTION* MENGGUNAKAN *ONLINE TRAVEL AGENT* DI  
PANGERAN BEACH HOTEL PADANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Rika Syaputri Ayu**

**19135125/2019**

**PROGRAM STUDI D-IV MANAJEMEN PERHOTELAN**

**DEPARTEMEN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH *ONLINE CUSTOMER REVIEW* TERHADAP *BOOKING INTENTION* MENGGUNAKAN *ONLINE TRAVEL AGENT* DI  
PANGERAN BEACH HOTEL PADANG**

Nama : Rika Syaputri Ayu  
NIM/BP : 19135125/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Youmil Abrian, S.E., M.M**  
**NIP. 198210022008121002**

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



**Trisna Putra, SS., M. Sc**  
**NIP. 19761223 199803 1001**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program  
Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap *Booking Intention* Menggunakan *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang  
Nama : Rika Syaputri Ayu  
NIM/BP : 19135125/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

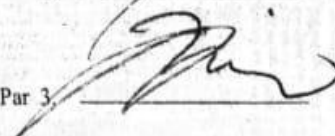
1. Ketua : Youmil Abrian, S.e., M.M

1. 

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., M.M

2. 

3. Anggota : Dwi Pratiwi Wulandari, S.ST.Par, MM, Par 3

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman : <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Rika Syaputri Ayu  
NIM/TM : 19135125 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap *Booking Intention* Menggunakan *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
  
**Rika Syaputri Ayu**  
NIM. 19135125

## ABSTRAK

**Rika Syaputri Ayu, 2023: Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap  
*Booking Intention* Menggunakan *Online Travel*  
*Agent* di Pangeran Beach Padang**

*Online Travel Agent (OTA)* merupakan salah satu situs *e-commerce* yang menyediakan fasilitas untuk konsumen dalam proses pembelian tiket perjalanan maupun pemesanan hotel. Menurut Malla (2016) *Online Travel Agent* adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online melalui website. Pada penelitian yang dilakukan oleh Chen, Phelan, & Jai (2016) dikatakan bahwa *Booking Intention* merupakan sebuah hasil konatif yang dipengaruhi oleh pencarian informasi, evaluasi produk, dan pemilihan saluran yang dimana konatif diartikan sebagai niat dan motivasi pribadi konsumen untuk melakukan pembelian secara sukarela. *Online Customer Review* menurut Filieri dalam (Virawati, 2020) adalah berbagai macam komentar positif, negatif, atau netral rating, peringkat pada sebuah produk, jasa atau sebuah merek yang dibuat oleh konsumen dan dibagikan kepada konsumen lain dalam bentuk format yang terstruktur, yang kemudian dipublikasikan pada sebuah situs independen *customer review website*.

Penelitian ini digolongkan kepada penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif bentuk hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2019:65) asosiatif kausal adalah rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antar dua variabel atau lebih. Penelitian menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 241 orang. Instrumen penelitian menggunakan skala likert dengan kriteria skor 1-5. Data hasil pengisian instrumen dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 26.00 dengan teknik pengumpulan melalui kuesioner, *Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Booking intention berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata (3,93-4,06)*. Demikian juga dengan *Online customer review* berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata (3,98-4,16). Terdapat pengaruh yang signifikan oleh *Online customer review* terhadap *booking intention* dengan nilai *R square* 0,254, artinya variabel *online customer review* berpengaruh sebesar 25,4% terhadap *booking intention* di Pangeran Beach Hotel Padang dan 54,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**Kata Kunci:** *Online Customer Review, Booking Intention*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimoahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugs akhir yng berjudul “Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap *Booking Intention* Menggunakan *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang” dengan baik. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa selesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Yuliana, SP., M.Si selaku Wakil Dekan Satu Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Youmil Abrian, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi, saran, arahan, serta bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini.

5. Terkhusus kepada keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
6. Dan terimakasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam proses pembuatan Proposal Tugas Akhir ini.

Penyusunan proposal Tugas Akhir ini disusun sebaik-baiknya, namun masih terdapt kekurangan didalamnya, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari segala pihak diharapkan, agar proposal tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti.

Padang, Agustus 2023

Rika Syaputri Ayu  
Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>C. Batasan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>D. Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>E. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>F. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS.....</b>	<b>11</b>
<b>A. Kajian Teori.....</b>	<b>11</b>
1. <i>Booking Intention</i> .....	11
2. <i>Online Customer Review</i> .....	14
3. Penelitian Relevan Yang Terdahulu.....	16
<b>B. Kerangka Konseptual.....</b>	<b>17</b>
<b>C. Hipotesis.....</b>	<b>18</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
<b>A. Jenis Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>B. Tempat dan Waktu Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>C. Variabel Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>D. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>20</b>
<b>E. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>20</b>
1. Populasi Penelitian.....	20
2. Sampel Penelitian.....	21
<b>F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>23</b>



1. Jenis data .....	23
2. Teknik pengumpulan data .....	23
<b>G. Instrumen Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>H. Uji Coba Instrument .....</b>	<b>27</b>
1. Uji validitas .....	27
Sumber: Hasil Olahan Data (2023) .....	28
2. Uji reabilitas .....	28
<b>I. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>30</b>
1. Metabulasi data.....	30
2. Deskripsi data .....	30
<b>J. Uji Persyaratan Analisis .....</b>	<b>32</b>
1. Uji Normalitas .....	32
2. Uji Homogenitas.....	33
3. Uji Linearitas.....	33
<b>K. Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>34</b>
1. Uji regresi linear sederhana .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>B. Hasil Penelitian.....</b>	<b>37</b>
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	40
3. Uji Persyaratan Analisis.....	44
4. Pengujian Hipotesis .....	46
5. Uji Regresi Linear Sederhana.....	47
6. Pembahasan.....	49
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>54</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>55</b>
1) <b>Bagi Pihak Pangeran Beach Hotel Padang .....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pemesanan Kamar Menggunakan Online Travel Agent Periode Oktober 2022-Februari 2023 .....	3
Tabel 2. Pembatalan Pemesanan Kamar Menggunakan Online Travel Agent di Pangeran Beach Hotel Padang .....	4
Tabel 3. Online Rating Pangeran Beach Hotel Padang.....	5
Tabel 4. Online Rating Hotel Kompetitor.....	5
Tabel 5. Ulasan Dari Tamu .....	6
Tabel 6. Kamar Terjual Menggunakan Online Travel Agent Oktober 2022-Februari 2023.....	21
Tabel 7. Skala Likert Variabel X dan Y .....	24
Tabel 8. Kisi-kisi Instrument Penelitian .....	24
Tabel 9. Uji Validitas .....	28
Tabel 10. Uji Reliabilitas <i>Online Customer Review</i> .....	29
Tabel 11. Uji Reliabilitas <i>Booking Intention</i> .....	29
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Seringnya Melihat Pangeran Beach di OTA.....	39
Tabel 16. Deskripsi Data Variabel <i>Online Customer Review</i> .....	40
Tabel 17. Rekapitulasi Data Online Customer Review .....	41
Tabel 18. Deskripsi Data Variabel <i>Booking Intention</i> .....	42
Tabel 19. Rekapitulai Data Responden <i>Booking Intention</i> .....	43
Tabel 20. Uji Normalitas.....	44
Tabel 21. Uji Homogenitas .....	45
Tabel 22. Uji Linearitas .....	46
Tabel 23. Uji Regresi Linear Sederhana .....	47

<b>Tabel 24. Koefisin Variabel X Terhadap Y .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 25. Pengaruh X Terhadap Y .....</b>	<b>48</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	18
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Ulasan Dari Tamu .....</b>	<b>60</b>
<b>Lampiran 2. Kuesinoer Penelitian .....</b>	<b>61</b>
<b>Lampiran 3. Tabulasi Data Online Customer Review .....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran 4. Tabulasi Data Booking Intention.....</b>	<b>71</b>
<b>Lampiran 5. Validasi Uji Coba .....</b>	<b>76</b>
<b>Lampiran 6. Uji Coba Reliabilitas .....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 7. Izin Melakukan Penelitian di Pangeran Beach Hotel .....</b>	<b>78</b>
<b>Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....</b>	<b>79</b>
<b>Lampiran 9. Balasan Surat Izin Penelitian.....</b>	<b>80</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, industri jasa merupakan salah satu industri yang berkembang pesat dari tahun ke tahun. Berbagai macam industri dibidang usaha dibentuk untuk memenuhi kebutuhan pasar. Dampak globalisasi menyebabkan industri jasa yang terdiri dari berbagai macam industri salah satunya industri perhotelan.

Industri perhotelan merupakan jasa yang saat ini sangat berpengaruh terhadap perekonomian dan merupakan industri dibidang jasa yang sangat penting, terutama dalam menarik wisatawan untuk berkunjung. Hotel merupakan tempat menginap yang terdiri atas beberapa atau banyak kamar yang disewakan kepada masyarakat umum untuk waktu-waktu tertentu serta menyediakan makanan dan minuman untuk para tamunya (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7)

. Dalam industri perhotelan, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dapat mendorong dunia perhotelan berkembang semakin pesat, salah satunya internet. Beberapa hotel saat ini sudah banyak yang menggunakan *e-commerce* sebagai salah satu wadah untuk melakukan penjualan atau pemasaran melalui media elektronik berbasis online.

*Online Travel Agent (OTA)* merupakan salah satu situs *e-commerce* yang menyediakan fasilitas untuk konsumen dalam proses pembelian tiket perjalanan maupun pemesanan hotel. Menurut Malla (2016) *Online Travel*

*Agent* adalah agen perjalanan yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online melalui website. Salah satu hotel yang menjual kamar melalui *Oline Travel Agent* adalah Pangeran Beach Hotel Padang.

Hotel Pangeran *Beach* merupakan hotel bintang (\*\*\*\*) yang beralamat di Jalan Ir.Juanda No.79 Padang. Hotel Pangeran Beach merupakan peluasan dari Hotel Pangeran City yang didirikan pada tanggal 17 April 1979. Hotel Pangeran *Beach* terdiri dari 181 kamar dengan tipe *Superior room, Deluxe room, Excecutive room, dan Pangeran suite room.*

Pada penelitian yang dilakukan oleh Chen, Phelan, & Jai (2016) dikatakan bahwa *Booking Intention* merupakan sebuah hasil konatif yang dipengaruhi oleh pencarian informasi, evaluasi produk, dan pemilihan saluran yang dimana konatif diartikan sebagai niat dan motivasi pribadi konsumen untuk melakukan pembelian secara sukarela.

*Online Customer Review* menurut Filieri dalam (Virawati, 2020) adalah berbagai macam komentar positif, negatif, atau netral rating, peringkat pada sebuah produk, jasa atau sebuah merek yang dibuat oleh konsumen dan dibagikan kepada konsumen lain dalam bentuk format yang terstruktur, yang kemudian dipublikasikan pada sebuah situs independen *customer review website.*

Beberapa *Online Travel Agent* yang bekerja sama dengan Pangeran Beach Hotel yaitu, *Traveloka, Tiket.com, dan Booking.com.* *Online Travel Agent* mempunyai platform yang bisa memberikan informasi dan *review* mengenai pengalaman menginap di hotel tersebut.

Pada tabel ini dapat dilihat data mengenai jumlah kamar yang terjual melalui *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang periode Oktober 2022-Februari 2023.

**Tabel 1. Pemesanan Kamar Menggunakan Online Travel Agent Periode Oktober 2022-Februari 2023**

Bulan	Jumlah Kamar Terjual Melalui OTA			Total	Occupancy Hotel	Persentase
	Traveloka	Booking.com	Tiket			
<b>Okt</b>	593	24	144	617	5.710	10,8%
<b>Nov</b>	232	4	20	256	5.494	4,9%
<b>Des</b>	427	69	95	591	7.108	8,3%
<b>Jan</b>	724	116	120	960	6.887	13,9%
<b>Feb</b>	464	9	105	578	5.532	10,4%
<b>Total</b>	<b>2.440</b>	<b>222</b>	<b>484</b>	<b>3.002</b>	<b>30.731</b>	<b>9,7%</b>

*Sumber: Front Office Departement Pangeran Beach Hotel Padang (2023)*

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa penjualan kamar melalui melalui *Online Travel Agent* hanya mencapai presentase 9,7% jika dilihat dari periode Oktober 2022-Februari 2023, hal tersebut masih tergolong rendah jika dilihat dari keseluruhan penjualan kamar. Penjualan kamar yang paling banyak baik melalui *Online Travel Agent* maupun total secara keseluruhan yaitu terdapat pada bulan Januari 2023 yaitu dengan presentase 13,9%. Sedangkan penjualan kamar yang paling rendah yaitu terdapat pada bulan November 2022 dengan presentase 4,9%. Penjualan kamar melalui *Online Travel Agent* tertinggi terdapat pada aplikasi Traveloka yaitu dengan jumlah 2.440 kamar terjual. Sedangkan penjualan kamar melalui *Online Travel Agent* yang rendah terdapat pada aplikasi



Booking.com yaitu dengan jumlah 222 kamar terjual. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dikatakan bahwa penjualan kamar melalui *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel belum maksimal.

Tidak hanya melakukan pemesanan saja, tetapi juga ada beberapa tamu juga melakukan pembatalan pemesanan (*cancel*) pada online travel agent, hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2. Pembatalan Pemesanan Kamar Menggunakan Online Travel Agent di Pangeran Beach Hotel Padang**

Bulan	Online Travel Agent		
	Traveloka	Booking.com	Tiket.com
Oktober	-	5	2
November	-	3	1
Desember	-	2	-

Sumber: Front Office Departement Pangeran Beach Hotel Padang (2023)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa ada beberapa tamu yang melakukan pembatalan pemesanan melalui online travel agent periode oktober 2022-desember 2022. Pembatalan yang seing terjadi itu melalui aplikasi booking.com dan tiket.com, sedangkan melalui traveloka itu tidak pernah terjadi pembatalan pemesanan selama perioe tersebut.

Pangeran Beach Hotel mempunyai rating pada beberapa situs *Online Travel Agent*. Semakin tinggi rating, maka akan semakin meningkat kepercayaan tamu yang akan menginap di hotel tersebut sehingga mempengaruhi *Booking Intention* (Ltika, 2019). Berikut adalah rekapitulasi rating di Pangeran Beach Hotel Padang:

**Tabel 3. Online Rating Pangeran Beach Hotel Padang**

<b>Media Ulasan</b>	<b>Rating</b>	<b>Indikator</b>
Traveloka	8,3/10	Kenyamanan, Pelayanan, Kebersihan, Makanan, dan Lokasi
Tiket.com	8,6/10	Fasilitas, Lokasi, Kebersihan, Layanan, dan Value
Booking.com	8,0/10	Fasilitas, Harga, Kebersihan, Kenyamanan, dan Lokasi

*Sumber: Website Online Travel Agent (2023)*

Pada tabel diatas, merupakan rating Pangeran Beach Hotel ditinjau dari berbagai macam *website Online Travel Agent* yang terdiri dari *Traveloka, Tiket.com* dan *Booking.com*. Berdasarkan rating diatas, rating Pangeran Beach Hotel masih tergolong cukup baik. Namun, jika dibandingkan dengan kompetitornya, rating Pangeran Beach masih tergolong rendah.

**Tabel 4. Online Rating Hotel Kompetitor**

<b>Hotel</b>	<b>Rating</b>
The ZHM Premiere Padang	8,5/10
Mercure Padang	8,2/10
Truntum Hotel Padang	8,3/10
Santika Premier Hotel Padang	8,9/10
Pangeran Beach Hotel Padang	8,3/10

*Sumber: Website Online Travel Agent (2023)*

Berdasarkan data diatas, dapat dikatakan bahwa rating Pangeran Beach Hotel Padang masih tergolong terendah dibandingkan hotel kompetitornya yaitu dengan rating 8,3/10. Tetapi, berdasarkan data tersebut Mercure Hotel Padang memiliki rating hotel yang cukup rendah dibandingkan Pangeran Beach Hotel yaitu dengan rating 8,2/10, sedangkan rating paling tinggi diraih oleh Santika Premier Hotel Padang

yaitu dengan rating 8,9/10. Dilihat dari atas di atas, dapat dikatakan bahwa *Online Customer Review* dapat mempengaruhi rating pada *Online Travel Agent* dan rating tersebut dapat mempengaruhi *Booking Intention* oleh calon tamu.

Setelah tamu menginap, sebagian tamu akan meninggalkan ulasan pada sebuah situs *Online Travel Agent* yang digunakan baik itu ulasan positif maupun negatif yang tamu rasakan selama menginap. Berikut adalah beberapa ulasan tamu melalui *Online Travel Agent*:

**Tabel 5. Ulasan Dari Tamu**

<b>Sumber</b>	<b>Ulasan</b>	<b>Rating</b>
Traveloka	Pelayanan lama, check-in udah lama malah dapat kamar tanpa bathup. Alasan full, padahal check-in jam 2 siang.	5,7/10
Tiket.com	Pelayanan staf sangat baik, kamar bersih dan nyaman, lokasi strategis. Booking harga murah	10/10
Booking.com	Karpet kamar berdebu, banyak sisa makanan tidak dibersihkan. Perabotan sudah musali usang dan berdebu. Kamar mandi juga tidak proposional, toilet terletak disudut banget, padahal bathroomnya besar. Kasurnya tidak nyaman. Peralatan makanan di restoran tidak bersih, masih ada sisa makanan. Peralatan dikamar teko dan gelasnya tidak dibersihkan, bersemut dan berdebu.	5,0/10

*Sumber: Website Online Travel Agent (2023)*

Berdasarkan tabel di atas, adanya tamu yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Pangeran Beach karena mendapatkan pelayanan yang lama saat hendak *check-in*. Tidak hanya itu, ada juga tamu

yang berkomentar positif mengenai kamar yang bersih dan harga yang murah. Namun, ada juga komentar mengenai karpet yang berdebu, teko dan gelas yang tidak bersih, serta masih banyak fasilitas didalam kamar yang perlu diperbaiki. Tidak hanya komplain mengenai fasilitas yang ada dikamar, ada juga tamu yang merasa tidak puas dengan fasilitas makan dan minum di restoran yang kotor dan masih terdapat sisa makanan. Berdasarkan komplain tersebut, Pangeran Beach harus memperhatikan lagi untuk fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada tamu, sehingga tamu merasa puas dan tidak memberikan ulasan yang negatif yang dapat memperburuk citra hotel dan dapat mempengaruhi niat pemesanan oleh tamu.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan, untuk mengetahui seberapa efektif *Online Customer Review* yang dilakukan Pangeran Beach Hotel Padang untuk mempengaruhi minat *booking intention* tamu, maka penulis tertarik melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh *Online Customer Review* Terhadap *Booking Intention* Menggunakan *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah seperti berikut ini:

1. Masih rendahnya penjualan kamar melalui *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang

2. Adanya pembatalan pemesanan melalui *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang
3. *Online Rating Pangeran Beach Hotel Padang* masih rendah dibandingkan hotel kompetitornya yang ada di Padang
4. Adanya komplain tamu mengenai fasilitas yang kurang baik seperti karpet yang berdebu, serta teko dan gelas yang tidak bersih
5. Adanya ulasan mengenai pelayanan yang lama
6. Adanya komentar tamu mengenai harga yang jauh lebih murah ketika melakukan pemesanan online
7. Adanya komplain mengenai fasilitas makan dan minum di restoran yang tidak bersih dan masih ada sisa makanan

### **C. Batasan Masalah**

Mengacu pada identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi penelitian hanya pada:

1. *Online Customer Review*
2. *Booking Intention Melalui Online Travel Agent*
3. Pengaruh *Online Customer Review Terhadap Booking Intention Menggunakan Online Travel Agent di Pangeran Beach Hotel Padang.*

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *Online Customer Review* di Pangeran Beach Hotel Padang?

2. Bagaimana *booking intention* melalui *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang?
3. Apakah terdapat Pengaruh *Online Customer Review* terhadap *Booking Intention* menggunakan *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang.

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk meneliti Pengaruh *Online Customer Review* terhadap *Booking Intention* menggunakan *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang.

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan *Online Customer Review* di Pangeran Beach Hotel Padang.
- b. Mendeskripsikan *Booking Intention* menggunakan *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang.
- c. Menganalisis bagaimana Pengaruh *Online Customer Review* terhadap *Booking Intention* menggunakan *Online Travel Agent* di Pangeran Beach Hotel Padang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Pihak Pangeran Beach Hotel Padang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak hotel mengenai keputusan *Booking Intention* melalui *Online Customer Review* dan dapat membantu pihak manajemen dalam

mengembangkan strategi sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah informasi yang bermanfaat yang dapat berguna bagi perkuliahan Jurusan Pariwisata.

3. Bagi Peneliti

Hasil ini diharapkan dapat berguna bagi penulis untuk menambah ilmu pengetahuan dan menambah pengalaman yang nantinya berguna dalam dunia kerja.

4. Bagi Peneliti Lainnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti lainnya yang dapat dijadikan sumber referensi bagi peneliti berikutnya.