

**PENGARUH ULASAN PELANGGAN *ONLINE*, CITRA MEREK, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT PEMESANAN HOTEL KONSUMEN
SECARA *ONLINE***

(Survei *Online* pada Pengguna Aplikasi Traveloka)



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh:

SATRIO BUDIARTO

F0217099

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2021

**PENGARUH ULASAN PELANGGAN *ONLINE*, CITRA MEREK, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT PEMESANAN HOTEL KONSUMEN
SECARA *ONLINE***

(Survei *Online* pada Pengguna Aplikasi Traveloka)



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Persyaratan Guna Meraih Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Disusun Oleh:

SATRIO BUDIARTO

F0217099

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

PENGARUH ULASAN PELANGGAN ONLINE, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP NIAT PEMESANAN HOTEL KONSUMEN SECARA ONLINE (SURVEI ONLINE
PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA)

Ditulis oleh mahasiswa: **SATRIO BUDIARTO (F0217099)**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh dosen pembimbing.

Surakarta, Kamis 24 Juni 2021



CATUR SUGIARTO S.E., M.S.M, PH.D
NIP: 198305082014041001

Form persetujuan digital ini dicetak dari laman <https://manajemen.feb.uns.ac.id>, digunakan sebagai bagian dari skripsi

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH ULASAN PELANGGAN ONLINE, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT PEMESANAN HOTEL KONSUMEN SECARA ONLINE (SURVEI ONLINE PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA)

Atas nama mahasiswa: **SATRIO BUDIARTO (F0217099)**

Telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen oleh

1. KETUA TIM PENGUJI

DR. AHMAD IKHWAN SETIAWAN S.E., M.T
197208162000121001



22 Juni 2021

2. PEMBIMBING

CATUR SUGIARTO S.E., M.S.M, PH.D
198305082014041001



24 Juni 2021

3. ANGGOTA PENGUJI

DR. LILIK WAHYUDI S.E., M.SI
198006032005011001



18 Juni 2021

Mengetahui,
Kepala Program Studi S1 Manajemen

Dr Atmaji, MM.
NIP: 195905311985031004



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi dengan judul:

PENGARUH ULASAN PELANGGAN ONLINE, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT PEMESANAN HOTEL KONSUMEN SECARA ONLINE (SURVEI ONLINE PADA PENGGUNA APLIKASI TRAVELOKA)

ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Surakarta, 24 Juni 2021



SATRIO BUDIARTO
NIM: F0217099

Form pernyataan ini dicetak dari laman <https://manajemen.feb.uns.ac.id>, digunakan sebagai bagian dari skripsi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, kasih sayang serta kesehatan sehingga karya ini dapat dibuat dengan baik dan lancar.
2. Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai almamater yang selalu penulis cintai dan banggakan.
3. Aba Budi, Mamah Iis serta Tete Namira yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis dari semenjak penulis lahir hingga detik dimana persembahan ini ditulis.
4. Semua sanak saudara khususnya Kakek Ojo, Nenek Cicih, (Almh) Nenek Robiah, dan Wa Ujang serta segenap anggota pengajian di sekitar rumah penulis yang sudah senantiasa memberikan doa kepada penulis.
5. Teman – teman seperjuangan penulis dari SMP yang tergabung dalam grup Zepi – Zepi Amat (Fadil, Ica, Nikita, Nina, Nita, dan Tresna) yang telah membantu dan memberikan dukungan semangat bagi penulis dalam masa penulisan skripsi ini.
6. Teman – teman seperjuangan penulis selama berkuliah di Manajemen UNS 2017 yang tergabung dalam grup – grup (Audrey, Desi, Elyza, Giranda, Nadya, Rizki, Sulis, Yosepha dan Yuni), grup pemasaran cuyy (Elyza, Nadya, dan Yuni), dan grup proker = makan (Elyza, Dhiki, dan Kelvin) yang senantiasa memberikan semangat serta informasi – informasi yang tepat guna kepada penulis sehingga membantu penulis dalam proses kepenulisan.
7. Teman – teman dari kelas Manajemen C 2017 yang tergabung dalam grup Trah Waghudihardjo yang selalu memberikan keceriaan serta saling membantu apabila penulis merasa kesulitan dalam proses kepenulisan.
8. Teman – teman dari Manajemen Angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungan moril serta memberikan informasi yang bermanfaat bagi penulis.
9. JKT48, GFRIEND, TREASURE, WANNAONE, EXO, DAY6, dan masih banyak lagi idol – idol lainnya yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat serta hiburan melalui karya – karya yang mereka ciptakan.

MOTTO

“Everything Happens for A Reason”



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Ulasan Pelanggan Online, Citra Merek, Dan Kepercayaan Terhadap Niat Pemesanan Hotel Konsumen Secara Online (Survei Online pada Pengguna Aplikasi Traveloka)”. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafa’atnya di akhirat nanti. Penulisan skripsi ini dilakukan guna melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana manajemen pada Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak sekali petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com.(Hons)., Ph.D., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta
2. Bapak Dr Atmaji, MM. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta
3. Bapak Catur Sugiarto S.E., M.S.M, PHD selaku Dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi
4. Seluruh jajaran dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang mendukung berjalannya kegiatan belajar penulis selama pelaksanaan kuliah berlangsung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu adanya kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar karya penulis menjadi lebih baik lagi di masa depan.

Surakarta, 10 Mei 2021



Satrio Budiarto
Penulis

ABSTRAK

**PENGARUH ULASAN PELANGGAN *ONLINE*, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP NIAT PEMESANAN HOTEL KONSUMEN SECARA *ONLINE*
(Survei *Online* pada Pengguna Aplikasi Traveloka)**

Oleh:
Satrio Budiarto
F0217099

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari ulasan pelanggan online, citra merek, serta kepercayaan terhadap niat pemesanan hotel konsumen secara online pada aplikasi Traveloka. Survei online dilakukan dengan ketentuan responden dengan usia diatas 17 tahun yang sudah pernah melakukan pemesanan hotel dalam kurun waktu 3 tahun terakhir pada aplikasi Traveloka. Dari total responden sebanyak 249 yang kemudian diolah menggunakan SPSS dan Smart PLS, diketahui bahwa ulasan pelanggan online dengan valensi positif maupun negative serta citra merek memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan konsumen akan suatu hotel, serta kepercayaan konsumen berpengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel secara online.

Kata Kunci: *Ulasan Pelanggan Online, Citra Merek, Kepercayaan Konsumen, Niat Pemesanan Hotel Konsumen secara Online*

ABSTRACT**THE EFFECT OF ONLINE CUSTOMER REVIEW, BRAND IMAGE, AND TRUST ON ONLINE CONSUMER HOTEL BOOKING INTENTION
(Online Survey on Traveloka Apps Users)**

By:
Satrio Budiarto
F0217099

This research was conducted to see whether there is an effect from online reviews, brand image, and consumer trust on consumers' online hotel booking intentions on the Traveloka apps. The online survey was conducted on the condition that the respondent was over 17 years old and had made hotel reservations in the last 3 years on the Traveloka apps. From total of 249 respondents who were then processed using SPSS and Smart PLS, it is known that online customer reviews with positive and negative valences and brand image have a significant influence on consumer trust in a hotel, and consumer trust has a significant effect on online consumer hotel booking intentions.

Keyword: Online Customer Review, Brand Image, Consumer Trust, Online Consumer Hotel Booking Intention

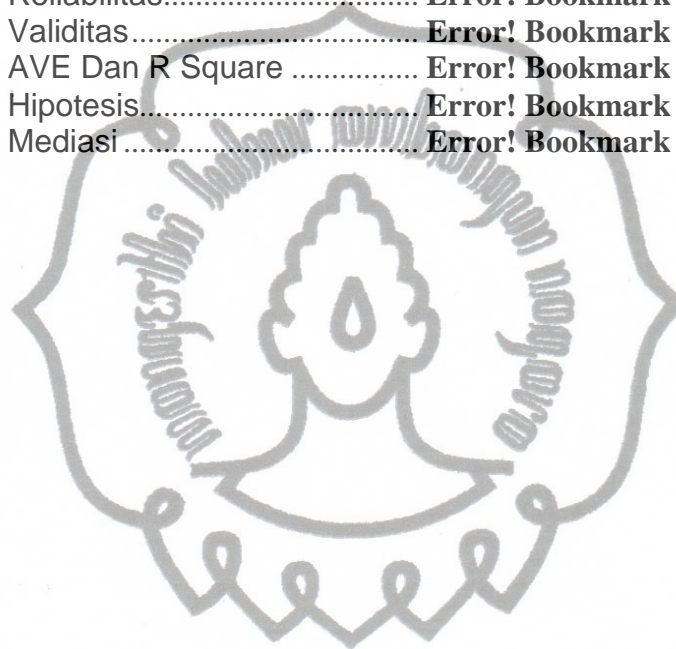
DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Ulasan Pelanggan <i>Online</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2. Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kepercayaan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.4. Niat Pemesanan Hotel Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.7. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.8. Kerangka Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya.....	Error! Bookmark not defined.

3.4. Instrument Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6. Metode Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN...	Error! Bookmark not defined.
4.1. Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. <i>Data Screening</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. <i>Missing data</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. <i>Outlier Data</i>	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. <i>Scale Validity Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Implikasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Implikasi Sebagai Acuan Studi Lanjutan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Implikasi Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.3 Implikasi Metodologis	Error! Bookmark not defined.
5.2.4 Implikasi di Bidang Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 Outlier Data.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 <i>Rotated Component Matrix</i> ^a	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 <i>Rotated Component Matrix</i> ^a	Error! Bookmark not defined.
Tabel 5 <i>KMO and Bartlett's Test</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 6 <i>KMO and Bartlett's Test</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 7 <i>KMO and Bartlett's Test</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 8 <i>Rotated Component Matrix</i> ^a	Error! Bookmark not defined.
Tabel 9 <i>KMO and Bartlett's Test</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 10 Outer Loading	Error! Bookmark not defined.
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 12 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 13 Hasil Uji AVE Dan R Square	Error! Bookmark not defined.
Tabel 14 Hasil Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 15 Hasil Uji Mediasi.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Model Kerangka Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 2 *Scree Plot* Variabel Ulasan Pelanggan *Online***Error! Bookmark not defined.**
Gambar 3 *Scree Plot* Variabel Citra Merek..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4 *Scree Plot* Variabel Kepercayaan..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 5 *Scree Plot* Variabel Niat Pemesanan Hotel secara *Online***Error! Bookmark not defined.**
Gambar 6 Modifikasi Struktur Model..... **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden **Error! Bookmark not defined.**

