

**PERAN FITUR PENINJAUAN PRODUK PADA TRAVELOKA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR HOTEL BAGI MANAJEMEN PT
DHL SUPPLY CHAIN INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Titi Kusmayanti
213404446081



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2024

**PERAN FITUR PENINJAUAN PRODUK PADA TRAVELOKA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR HOTEL BAGI MANAJEMEN PT
DHL SUPPLY CHAIN INDONESIA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pariwisata (S. Par) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

Titi Kusmayanti
213404446081



**PROGRAM STUDI PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

**PERAN FITUR PENINJAUAN PRODUK PADA TRAVELOKA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR HOTEL BAGI MANAJEMEN
PT DHL SUPPLY CHAIN INDONESIA**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 12 Februari 2024


TITI KUSMAYANTI
213404446081

LEMBAR PERSETUJUAN

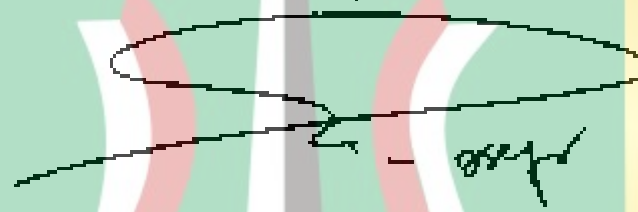
Judul Tugas Akhir : **Peran Filter Peninjauan Produk Pada Traveloka Terhadap Keputusan Pembelian Kamar Hotel Bagi Manajemen PT DHL Supply Chain Indonesia**

Nama Mahasiswa : **Titi Kuumayanti**

Nomor Pokok : **213404446081**

Program Studi : **Pariwisata**

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Asep Parantuka, S.E., M.M.)

Mengetahui
Program Studi Pariwisata



(Rengh Pradini, S.Pd., M.M.)

Jakarta, 12 Februari 2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PERAN FITUR PENINJAUAN PRODUK PADA TRAVELOKA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR HOTEL BAGI MANAJEMEN PT DHL SUPPLY CHAIN INDONESIA**

Nama Mahasiswa : **Titi Kumayanti**
Nomor Pokok : **213404416081**
Program Studi : **Parwisata**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui
Penelitian Tugas Akhir,

(Dr. Asep Permatika, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,

(Rizki Nurul Nugraha, S.S.T.Par., M.M.Par)

Anggota Penguji,

(B. Syarifuddin Latif, S.H., M.H.)

Mengetahui
Dekan,

(Prof. Rully Qudusianto, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta, 12 Februari 2024

Tanggal Lulus: 22 Februari 2024

ABSTRAK

PERAN FITUR PENINJAUAN PRODUK PADA TRAVELOKA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KAMAR HOTEL BAGI MANAJEMEN PT DHL SUPPLY CHAIN INDONESIA

Oleh:

TITI KUSMAYANTI

213404446081

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Asep Parantika, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah fitur peninjauan produk pada Traveloka berperan terhadap keputusan pembelian kamar hotel karyawan PT DHL Supply Chain Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam menyusun penelitian ini, peneliti memperoleh data melalui wawancara dan observasi serta diperkuat dengan studi literature dan juga dokumentasi data. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Berdasarkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka kriteria yang digunakan adalah 1 Manager, 3 Executive dan 1 Supervisor PT DHL Supply Chain Indonesia – MUF Sentul.

Hasil wawancara menggunakan metode AIDA menunjukkan bahwa manajemen PT DHL Supply Chain Indonesia memiliki persepsi yang positif terhadap peran fitur peninjauan produk pada Traveloka dalam membantu mereka membuat keputusan pembelian tiket hotel. Fitur tersebut membantu mereka mendapatkan informasi yang relevan dan berguna tentang berbagai pilihan hotel. Informasi yang diperoleh dari fitur peninjauan produk di Traveloka memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi manajemen PT DHL Supply Chain Indonesia terhadap hotel-hotel yang mereka pertimbangkan. Ulasan, peringkat, dan informasi lain yang disediakan oleh fitur tersebut membantu manajemen untuk membentuk pemahaman yang lebih baik tentang kualitas, fasilitas, dan pengalaman pengguna sebelumnya di berbagai hotel, sehingga memengaruhi mereka dalam menentukan keputusan pembelian kamar hotel.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Agen Perjalanan Online, Fitur Produk, Hotel, Keputusan Pembelian, Metode AIDA.

ABSTRACT

THE ROLE OF PRODUCT REVIEW FEATURES ON TRAVELOKA ON HOTEL ROOM PURCHASE DECISIONS OF PT DHL SUPPLY CHAIN INDONESIA MANAGEMENT

By:

TITI KUSMAYANTI

213404446081

Thesis, under the guidance of Dr. Asep Parantika, S.E., M.M.

This research aims to determine whether the product review feature on Traveloka plays a role in the hotel room purchase decision of PT DHL Supply Chain Indonesia employees. This research uses a qualitative method. In compiling this research, researchers obtained data through interviews and observations and strengthened with literature studies and also data documentation. The data collection technique used in this research is purposive sampling. Based on the problems that exist in this study, the criteria used are 1 Manager, 3 Executive and 1 Supervisor of PT DHL Supply Chain Indonesia - MUF Sentul.

The results of interviews using the AIDA method show that the management of PT DHL Supply Chain Indonesia has a positive perception of the role of the product review feature on Traveloka in helping them make hotel ticket purchase decisions. The feature helps them get relevant and useful information about various hotel options. The information obtained from the product review feature on Traveloka has a significant influence on PT DHL Supply Chain Indonesia management's perception of the hotels they are considering. The reviews, ratings and other information provided by the feature help the management to form a better understanding of the quality, facilities and previous user experiences at various hotels, thus influencing them in making their hotel room purchase decisions.

Keywords: *E-Commerce, Online Travel Agent, Product Features, Hotel, Purchase Decision, AIDA Method.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

Nama Lengkap : Titi Kusmayanti
Nomor Pokok : 213404446081
Tempat Tanggal Lahir : Bogor, 18 Juni 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : KP. Padurenan, Pabuaran RT03 RW02
No.115 Kel.
Pabuaran Kec. Cibinong Kab. Bogor, 16916
No. Telepon/HP : 0813-8895-1578
Email : Titikusmayanti923@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2016 – 2019 : Diploma Program Studi Perjalanan Wisata,
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta
2022 – 2024 : Sarjana Program Studi Pariwisata, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional

Jakarta, 12 Februari 2024

TITI KUSMAYANTI

213404446081

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucap puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Peran Fitur Peninjauan Produk Pada Traveloka Terhadap Keputusan Pembelian Kamar Hotel Bagi Manajemen PT DHL Supply Chain Indonesia” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana(SI) Prodi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.e., M.App.Ec., Ph.D. Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par., M.M. Selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Asep Parantika, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Proposal Tugas Akhir.
6. Bapak Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen Program Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional atas segala ilmu pengetahuan dan pengalamanyang

saya dapat selama masa perkuliahan.

8. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEBUNAS.
9. Rekan kerja penulis di PT DHL Supply Chain Indonesia – MUF Sentul Selaku informan yang memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis melakukan penelitian.
10. Penghormatan terdalem dari penulis yang di tujukan kepada Orang Tua khususnya Alm. Ayah saya serta Adik tercinta yang menjadi sumber kehidupan penulis.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis cantumkan satu per satu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
12. Terakhir, Teruntuk diri saya sendiri, Titi Kusmayanti. Terima kasih sudah bekerja keras dan berjuang sejauh ini sampai akhirnya perkuliahan ini dapat diselesaikan dengan sebaik mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan yang akan datang di kemudian hari. Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 12 Februari 2024

TITI KUSMAYANTI

213404446081

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | vi |
| DAFTAR GAMBAR..... | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | viii |
| BAB I Pendahuluan..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II Tinjauan Pustaka..... | 8 |
| A. Landasan Teori..... | 8 |
| 1. E-Commerce..... | 8 |
| 2. <i>Online Travel Agent (OTA)</i> | 12 |
| 3. Fitur Produk..... | 13 |
| 4. Hotel..... | 15 |
| 5. Keputusan Pembelian..... | 19 |
| 6. Metode AIDA (<i>Attention, Interest, Desire, Action</i>)..... | 22 |
| B. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian..... | 25 |
| C. Kerangka Analisis..... | 30 |

| | |
|--|----|
| BAB III Metode Penelitian | 32 |
| A. Objek Penelitian | 32 |
| 1. Tempat Penelitian | 32 |
| 2. Profil Singkat Tempat Penelitian..... | 32 |
| 3. Waktu Penelitian | 33 |
| B. Data Penelitian..... | 33 |
| 1. Sumber Data dan Jenis Data | 33 |
| 2. Teknik dan Alat Pengumpulan Data | 33 |
| BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan | 40 |
| A. Hasil Penelitian..... | 40 |
| 1. Deskripsi Data Penelitian | 40 |
| 2. Karakteristik Responden | 44 |
| 3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian | 47 |
| B. Pembahasan | 49 |
| BAB V Kesimpulan dan Saran..... | 56 |
| A. Kesimpulan | 56 |
| B. Saran | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 59 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.2 Agen perjalanan online terpopuler di kalangan konsumen di Indonesia | |
| Per Juni 2023..... | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Wawancara..... | 34 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Konsep AIDA..... | 22 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 31 |
| Gambar 3.1 Logo Perusahaan..... | 32 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT DHL Supply Chain Indonesia..... | 42 |
| Gambar 4.2 Perusahaan Pelanggan PT DHL Supply Chain Indonesia..... | 43 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil wawancara indikator *Attention*

Lampiran 2 Hasil wawancara indikator *Interest*

Lampiran 3 Hasil wawancara indikator *Desire*

Lampiran 4 Hasil wawancara indikator *Action*

Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 6 Fitur Peninjauan Produk Pada Traveloka

Lampiran 7 Konsultasi Bimbingan

Lampiran 8 Berita Acara Seminar Proposal

Lampiran 9 Hasil Pengecekan Turnitin

