KONTRIBUSI *ONLINE REVIEW* DAN *RATING* TERHADAP MINAT PEMESANAN KAMAR MELALUI APLIKASI AGODA DI YUAN GARDEN HOTEL PASAR BARU

TUGAS AKHIR

FELLYSHA ANGGRAYNI

223404516016

PROGRAM STUDI PARIWISATA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2026

KONTRIBUSI *ONLINE REVIEW* DAN *RATING* TERHADAP MINAT PEMESANAN KAMAR MELALUI APLIKASI AGODA DI YUAN GARDEN HOTEL PASAR BARU

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

FELLYSHA ANGGRAYNI

223404516016

PROGRAM STUDI PARIWISATA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2026

LEMBAR PERNYATAAN

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

KONTRIBUSI *ONLINE REVIEW* DAN *RATING* TERHADAP MINAT PEMESANAN KAMAR MELALUI APLIKASI AGODA DI YUAN GARDEN HOTEL PASAR BARU

Merupakan ide atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan untuk yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajaukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar pada program serupa di Perguruan Tinggi lain. Apabila didalamnya terdapat kekeliruan atau kesalahan, maka sepenuhnya akan terjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 6 Agustus 2026



Fellysha Anggrayni
NPM: 223404516016

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir	:	**KONTRIBUSI *ONLINE REVIEW* DAN *RATING* TERHADAP MINAT PEMESANAN KAMAR MELALUI APLIKASI AGODA DI YUAN GARDEN HOTEL PASAR BARU**
Nama Mahasiswa	:	**Fellysha Anggrayni**
Nomor Pokok Mahasiswa	:	**223404516016**
Program Studi	:	**Pariwisata**

Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir

9/09/26

(Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pariwisata

01/09/26

(Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par.)

Jakarta, 1 September 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir	:	**KONTRIBUSI *ONLINE REVIEW* DAN *RATING* TERHADAP MINAT PEMESANAN KAMAR MELALUI APLIKASI AGODA DI YUAN GARDEN HOTEL PASAR BARU**
Nama Mahasiswa	:	**Fellysha Anggrayni**
Nomor Pokok Mahasiswa	:	**223404516016**
Program Studi	:	**Pariwisata**

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

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir

1/9/26

(Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par.)

Ketua Penguji	Anggota/Penguji
(Dr. B. Syarifuddin Latif, SH.,MH.)	(Liliana Dewi, SS., MM.Par.)

1/9/2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

(Prof.Dr.Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta, 31 Agustus 2026 **Tanggal Lulus:**

ABSTRAK

KONTRIBUSI *ONLINE REVIEW* DAN *RATING* TERHADAP MINAT PEMESANAN KAMAR MELALUI APLIKASI AGODA DI YUAN GARDEN HOTEL PASAR BARU

Oleh: Fellysha Anggrayni
NPM: 223404516016
Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par.

Penelitian ini berfokus pada *"Kontribusi Online Review dan Rating terhadap Minat Pemesanan Kamar melalui aplikasi Agoda di Yuan Garden Hotel Pasar Baru."* Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi *online review* dan *rating* terhadap minat pemesanan kamar hotel melalui aplikasi Agoda, serta mengukur seberapa besar kontribusi kedua variabel tersebut dalam memengaruhi keputusan konsumen. Pesatnya perkembangan teknologi digital menjadi salah satu hal yang melatarbelakangi penelitian ini adalah mengubah perilaku konsumen dalam melakukan minat pemesanan kamar, di mana *online review* dan *rating* dari pengalaman dan pendapat orang lain turut menjadi salah satu sumber pertimbangan dalam menentukan pilihan akomodasi yang sesuai. Penelitian ini menggunaka metode kuantitatif dengan 103 responden dan analisis data dilakukan menggunakan bantuan *Statistical Package for Social Scienses* (SPSS versi 27) meliputi analisis inferensial serta regresi linear berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel. Hasil analisis menunjakkan bahwa *Online Review* dan *Rating* memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap Minat Pemesanan. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,868 mengindikasikan bahwa 86,8% minat pemesanan dapat dijelaskan oleh kedua variabel, sedangkan 13,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara efektif menjelaskan variabel dependen.

Kata kunci: *Online Review, Rating*, Minat Pemesanan, Agoda, Yuan Garden Hotel Pasar Baru.

ABSTRACT

THE CONTRIBUTION OF ONLINE REVIEW AND RATING ON ROOM BOOKING INTEREST THROUGH THE AGODA APPLICATION AT YUAN GARDEN HOTEL PASAR BARU

Oleh: Fellysha Anggrayni
NPM: 223404516016
Thesis, under the guidance of Dr. Ramang Husin Demolingo, S.S., M.Par.

This study focuses on "The Contribution of Online Reviews and Ratings to the Intention to Book Rooms via the Agoda App at the Yuan Garden Hotel, Pasar Baru." The aim of this study is to analyse the contribution of online reviews and ratings to the intention to book hotel rooms via the Agoda app, as well as to measure the extent to which these two variables influence consumer decisions. The rapid development of digital technology one of the factors underpinning this study has altered consumer behaviour regarding room booking intentions others now serving as a key consideration in determining suitable accommodation choices. This study employed a quantitative method with 103 respondents, and data analysis was carried out using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS version 27), including inferential analysis and multiple linear regression to determine, with online reviews and ratings based on the experiences and opinions of the extent of the influence of each variable. The results of the analysis indicate that online reviews and ratings make a positive and significant contribution to booking intent. An Adjusted R-Square value of 0.868 indicates that 86.8 per cent of booking intent can be explained by these two variables, whilst 13.2 per cent is influenced by other factors. This demonstrates that the independent variables effectively explain the dependent variable.

Kata kunci: *Online Review, Rating, Booking Interest, Agoda, Yuan Garden Hotel Pasar Baru.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN i
LEMBAR PERSETUJUAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
ABSTRAK iv
ABSTRACT v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Perumusan Masalah 9
C. Tujuan dan Penggunaan Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian 11
1. Pariwisata 11
2. OTA Agoda 13
3. Online Review 14
4. Rating 15
5. Minat Pemesanan 17
6. Hotel 18
7. Pemasaran Digital 19
8. Yuan Garden Hotel Pasar Baru 20
B. Keterkaitan/Hubungan antar Variabel Penelitian 20
1. Kontribusi *Online Review* terhadap Minat Pemesanan Kamar 20
2. Kontribusi *Rating* terhadap Minat Pemesanan Kamar 21
3. Kontribusi *Online Review* dan *Rating* terhadap Minat Pemesanan Kamar 21
C. Hasil Penelitian yang sesuai sebagai Rujukan Penelitian 22
D. Kerangka Berpikir 26
E. Hipotesis 27
BAB III METODE PENELITIAN 29

A. Objek Penelitian 29
B. Rencana dan Tahapan Penelitian 29
C. Data Penelitian 30
1. Sumber Data dan Jenis Data 30
2. Populasi dan Sampel 31
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data 33
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 34
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis 37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 44
A. Hasil Penelitian 44
1. Deskripsi Hasil Penelitian 44
2. Sejarah Tempat Penelitian 44
3. Karakteristik Responden 45
4. Hasil Lengkap Penelitian 52
B. Pembahasan Hasil Uji dan Analisis 67
1. Kontribusi *Online Review* Terhadap Minat Pemesanan Kamar 67
2. Kontribusi *Rating* Terhadap Minat Pemesanan Kamar 68
3. Kontribusi *Online Review* dan *Rating* secara Bersama-sama terhadap Minat Pemesanan Kamar 69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 71
A. Kesimpulan 71
B. Saran 72
DAFTAR PUSTAKA 75
LAMPIRAN 88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Online Review Terhadap Yuan Garden Hotel di Agoda 6
Gambar 2 Rating Terhadap Yuan Garden Hotel di Agoda 6
Gambar 3 Kerangka Berpikir 27
Gambar 4 Logo Yuan Garden Hotel Pasar Baru 45
Gambar 5 Diagram Segmentasi Berdasarkan Jenis Kelamin 46
Gambar 6 Diagram Segmentasi Berdasarkan Usia 47
Gambar 7 Diagram Segmentasi Berdasarkan Pekerjaan 48
Gambar 8 Diagram Segmentasi Berdasarkan Domisili 49
Gambar 9 Diagram Segmentasi Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Agoda 50
Gambar 10 Diagram Segmentasi Responden Tujuan Menginap 51
Gambar 11 Grafik Normal P-Plot 57
Gambar 12 Grafik Histogram Uji Normalitas 58
Gambar 13 Grafik Normal P-Plot Setelah Transformasi 59

UNIVERSITAS NASIONAL

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Pemesanan Kamar Yuan Garden Hotel Pasar Baru melalui Aplikasi Agoda (Tahun 2025) 4
Tabel 2 Jumlah Pemesanan Kamar Yuan Garden Hotel Pasar Baru melalui Aplikasi Agoda (Tahun 2026) 5
Tabel 3 Rencana dan Tahap Penelitian 29
Tabel 4 Data Populasi Yuan Garden Hotel Pasar Baru 2025 – 2026 32
Tabel 5 Skala Likert 34
Tabel 6 Operasional Variabel 36
Tabel 7 Analisis Deskriptif Inferensial Online Review 52
Tabel 8 Analisis Deskriptif Inferensial Rating 52
Tabel 9 Analisis Deskriptif Inferensial Minat Pemesanan 53
Tabel 10 Hasil Uji Validitas 55
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas 56
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas 56
Tabel 13 Hasil Uji Normalitas Setelah Transformasi 58
Tabel 14 Hasil Uji Multikolinearitas 59
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas Setelah Transformasi 60
Tabel 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas 60
Tabel 17 Hasil Uji Autokorelasi 61
Tabel 18 Hasil Uji T 62
Tabel 19 Hasil Uji F 64
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi 65
Tabel 21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 66