

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* MELALUI CITRA
MEREK TERHADAP MINAT RESERVASI PADA THE EXCELTON
HOTEL PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

Nama : Tri Nanda Agusvina

NPM : 0618 4061 1841

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2022

**PENGARUH *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* MELALUI CITRA
MEREK TERHADAP MINAT RESERVASI PADA THE EXCELTON
HOTEL PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**Nama : Tri Nanda Agusvina
NPM : 0618 4061 1841**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Sari Lestari Z. R., S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Palembang, 18 Agustus 2022
Pembimbing II,**

**Rini, S.E., M.A.B.
NIP 196012281990032002**

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B.
NIP 197602222002121001**

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Nanda Agusvina

NPM : 0618 4061 1841

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* melalui Citra Merek terhadap Minat Reservasi pada The Excelton Hotel Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan seluruh ide, pendapat serta materi dari sumber lain ini telah saya kutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 18 Agustus 2022

Penulis



Tri Nanda Agusvina

LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Tri Nanda Agusvina
NIM : 0618 4061 1841
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh *Electronic Word of Mouth* melalui Citra Merek terhadap Minat Reservasi pada The Excelton Hotel Palembang

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari :

Tanggal :

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE. Ketua		15 AGUSTUS 2022
2	Munparidi, S.E., M.Si. Anggota		15 AGUSTUS 2022
3	Rini, S.E., M.AB. Anggota		16 AGUSTUS 2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik.”

[Ali bin Abi Thalib]

“Never stop learning, because life never stops teaching.”

[Anonym]

Karya ini Saya persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua ku, Kakak dan Adik ku tercinta yang tak pernah lelah untuk memberikan semangat serta dukungan
2. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemampuan dan dapat selesai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh *Electronic Word Of Mouth* melalui Citra Merek terhadap Minat Reservasi pada The Excelton Hotel Palembang”**.

Tujuan penelitian skripsi ini adalah mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* melalui citra merek terhadap minat reservasi secara langsung dan tidak langsung (uji jalur). Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan secara langsung kepada wisatawan yang pernah melakukan reservasi pada The Excelton Hotel Palembang sebanyak 100 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung dan tidak langsung, *electronic word of mouth* melalui citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat reservasi.

Penulisan skripsi ini menjadi bagian tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat gelar Sarjana Terapan di Politeknik Negeri Sriwijaya. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari kekurangan, baik dari segi penggunaan bahasa maupun isi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan dan saran untuk penyempurnaan skripsi yang telah dibuat.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Ibu Rini, S.E., M.AB. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata khususnya.
8. Keluarga, khususnya Mama dan Papa yang selalu memberikan dukungan baik secara moril, materil dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
9. Airin, Kiki, Ipeh yang telah meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluh dan kesah, berdiskusi serta bertukar canda tawa, juga selalu memberi

keceriaan, semangat, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

10. Ghina, yang selalu memberi support yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
13. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan rahmat dan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *electronic word of mouth* melalui citra merek terhadap minat reservasi pada The Excelton Hotel Palembang. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner (*google form*) dengan total sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda dan uji jalur (*path analysis*). Analisis data diolah menggunakan alat IBM SPSS *Statistics* 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek, *electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat reservasi, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat reservasi, dan *electronic word of mouth* melalui citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat reservasi. Dengan demikian, citra merek merupakan faktor penting yang diperhitungkan oleh tamu yang akan melakukan reservasi pada The Excelton Hotel Palembang.

Kata Kunci: Citra Merek, *Electronic Word of Mouth*, Minat Reservasi

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of electronic word of mouth through brand image on reservation interest at The Excelton Hotel Palembang. This research is a research with a quantitative approach. Data were collected through a questionnaire (google form) with a total sample of 100 respondents. The sampling technique used in this research is non-probability sampling with purposive sampling method. The data analysis technique used is descriptive quantitative analysis with multiple linear regression analysis techniques and path analysis. Data analysis was processed using IBM SPSS Statistics 26. The results of this study indicate that electronic word of mouth has a positive and significant effect on brand image, electronic word of mouth has a positive and significant effect on reservation interest, brand image has a positive and significant effect on reservation interest, and electronic word of mouth through brand image has a positive and significant effect on reservation interest. Thus, brand image is an important factor that is taken into account by guests who will make a reservation at The Excelton Hotel Palembang.

Keywords: Brand Image, Electronic Word of Mouth, Reservation Interest

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Electronic Word of Mouth</i>	10
2.1.1 Dimensi <i>Electronic Word of Mouth</i>	10
2.2 Citra Merek	11
2.2.1 Dimensi Citra Merek	11
2.3 Minat Reservasi	12
2.3.1 Dimensi Minat Reservasi	12

2.4 Hubungan antar Variabel.....	13
2.4.1 Hubungan antara <i>Electronic Word of Mouth</i> dan Citra Merek	13
2.4.2 Hubungan antara <i>Electronic Word of Mouth</i> dan Minat Reservasi.....	13
2.4.3 Hubungan antara Citra Merek dan Minat Reservasi	13
2.4.4 Hubungan antara <i>Electronic Word of Mouth</i> melalui Citra Merek terhadap Minat Reservasi.....	14
2.5 Penelitian Terdahulu	14
2.6 Kerangka Penelitian	18
2.7 Hipotesis	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	19
3.2 Lokasi Penelitian.....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	19
3.4 Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1 Populasi	20
3.4.2 Sampel	20
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data	24
3.7 Skala Pengukuran	24
3.8 Teknik Analisis Data	25
3.8.1 Uji Persyaratan Instrumen.....	25
3.8.2 Uji Kelayakan Model	26
3.8.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
--	----

4.1.1 Profil The Excelton Hotel Palembang.....	28
4.1.2 Visi dan Misi The Excelton Hotel Palembang.....	33
4.1.3 Fasilitas Makanan dan Minuman.....	35
4.1.4 Fasilitas Lainnya.....	40
4.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan pada The Excelton Hotel Palembang.....	44
4.3 Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.4 Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	51
4.4.1 Hasil Tanggapan terhadap Variabel <i>Electronic Word of</i> <i>Mouth</i>	53
4.4.2 Hasil Tanggapan terhadap Variabel Minat Reservasi.....	53
4.4.3 Hasil Tanggapan terhadap Variabel Citra Merek.....	53
4.5 Hasil Pengujian Instrumen.....	53
4.5.1 Uji Validitas.....	53
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.6 Hasil Pengujian Kelayakan Model.....	56
4.6.1 Uji t (Uji Parsial).....	56
4.6.2 Uji F (Uji Simultan).....	59
4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.8 Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	62
4.8.1 Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	62
4.8.2 Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	62
4.8.3 Pengaruh Total (<i>Total Effect</i>).....	63
4.8.4 Hubungan antar Jalur.....	64
4.9 Pembahasan.....	65
4.9.1 Pengaruh Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X) terhadap Citra Merek (Z).....	65
4.9.2 Pengaruh Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> (X) terhadap Minat Reservasi (Y).....	66

4.9.3 Pengaruh Variabel Citra Merek (Z) terhadap Minat Reservasi (Y).....	67
4.9.4 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (X) melalui Citra Merek (Z) terhadap Minat Reservasi (Y)	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Reservasi The Excelton Hotel Palembang Tahun 2021	4
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i>	51
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Minat Reservasi	52
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Citra Merek	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Data <i>Electronic Word of Mouth</i> (X).....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data Minat Reservasi (Y)	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Data Citra Merek (Z).....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.10 Hasil Uji t (Parsial) Model I	57
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial) Model II	58
Tabel 4.12 Hasil Uji F (Simultan)	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Jalur <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Citra Merek.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Jalur <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Minat Reservasi	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Jalur Citra Merek terhadap Minat Reservasi ...	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan Tamu The Excelton Hotel Palembang	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 The Excelton Hotel Palembang	28
Gambar 4.2 <i>Deluxe Room</i>	29
Gambar 4.3 <i>Club Room</i>	30
Gambar 4.4 <i>Junior Suite Room</i>	31
Gambar 4.5 <i>Suite Room</i>	31
Gambar 4.6 <i>Presidential Suite Room</i>	32
Gambar 4.7 <i>Perfecto Café</i>	35
Gambar 4.8 Ten Ryori	36
Gambar 4.9 <i>Symphony Lounge</i>	37
Gambar 4.10 <i>Sky Lounge</i>	38
Gambar 4.11 <i>Club Lounge</i>	39
Gambar 4.12 <i>Electra Meeting Rooms</i>	40
Gambar 4.13 <i>Diamante Grand Ballroom</i>	40
Gambar 4.14 <i>Business Center</i>	41
Gambar 4.15 <i>Eden Health (Spa)</i>	42
Gambar 4.16 <i>Fitness Center</i>	43
Gambar 4.17 Struktur Organisasi The Excelton Hotel Palembang	44
Gambar 4.18 Diagram Hasil Analisis Jalur Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> , Citra Merek dan Minat Reservasi	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 : Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 4 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing I
- Lampiran 5 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing II
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing I
- Lampiran 7 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing II
- Lampiran 8 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner oleh Responden
- Lampiran 10 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 11 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 12 : Hasil Uji t, Uji F, Koefisien Determinasi (R^2), Uji Jalur (*Path Analysis*)
- Lampiran 13 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 14 : Frekuensi Jawaban Responden