

**PERBEDAAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP METODE RESERVASI
ONLINE TRAVEL AGENT DAN WEBSITE HOTEL DI NAGOYA MANSION
HOTEL DAN RESIDENCE BATAM**

Mernaliana, Firdaus Yusrizal

Tourism Study Programme, Department of Administration Science,
Faculty of Social Science and Political Science, University of Riau

ABSTRACT

This research we gather are to know the differences from the guest's satisfaction on the reservation between booking from various online travel agents and the hotel website for Nagoya Mansion Hotel. This research are using the methods of quantities description focusing on the topic we discuss. The amount we gather from our guest are as many as 100 guests. Furthermore the technique for gathering its data for this research by observing and documentation. We have put the data into a likert scale with four indicators. These indicator are hotel convenience, hotel price, hotel loyalist and hotel knowledge which these evaluation of the guest's satisfactory on the reservation made by booking from various online travel agents and the hotel website which personally booked by the hotel guest. With the research that we have gathered, there are not much differences with the guest's satisfactory on the two methods for reservation. The median satisfaction of guests who make Reservation at Online Travel Agents are is obtained in the amount of 38,18. While the median of the satisfaction of guests who make reservation via the hotel website is 37,46. ($9,24 > 0,71$) Its conclusion is H_0 is rejected and H_A is received, which means there is a relationship between the Online Travel Agent Reservation Method and Website Hotel Reservation Method.

Keywords: Room Reservastion, Guests Satisfaction, Reservation

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu gerbang wisata dunia di Indonesia Provinsi Kepulauan Riau menjadi salah satu Provinsi yang berkembang dengan pesat di Indonesia. Perkembangan yang pesat ini di tunjang dengan letak geografis Provinsi Kepulauan Riau tepatnya di kota Batam yang berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Dengan demikian hal ini banyak memberikan dampak positif terhadap Kota Batam, pertumbuhan industri yang begitu pesat membuat kota Batam memiliki potensi untuk bersaing dengan Negara jiran tersebut. Tak hanya itu perdagangan berbasis internasional juga kerap lalu lalang di perairan kota Batam di karenakan Provinsi Kepulauan Riau ini menjadi sentral perpindahan dan peristirahatan kapal-kapal dunia.

Semenjak terbentuknya menjadi kotamadya pada tanggal 24 Desember 1983 lalu, kota batam terus menunjukkan pertumbuhannya. Tercatat pada sensus yang di lakukan pada priode 2000-2012 laju pertumbuhan ekonomi penduduk Batam sebesar rata-rata 7% lebih besar dari pertumbuhan ekonomi nasional.

Hal ini menunjukkan tingginya perkembangan investasi Pariwisata khususnya Hotel dan apartment di kota batam. Melihat begitu pesatnya perkembangan pariwisata dan tingginya kunjungan wisatawan mancanegara memberikan peluang yang besar bagi Hotel Nagoya Mansion untuk ikut andil dalam penyedia jasa akomodasi perhotelan di kota batam.

Jaringan Internet dijadikan sebagian orang sebagai sumber informasi. Khususnya untuk industri pariwisata, website OTA dan website resmi hotel saat ini memiliki 2 peran

penting sebagai sumber informasi ketersediaan hotel di daerah tujuan bepergian para wisatawan.

Web akan menjadi media utama dalam melakukan operasi reservasi. Hal ini disebabkan berbagai kemudahan yang diberikan oleh media Web tersebut. Disamping itu juga kelebihan Web dan Internet yang mampu menekan biaya operasional organisasi dan organisasi tersebut dapat dikenal pada skala yang lebih luas. Hotel yang ingin berkompetisi dan bertahan dalam lingkungan bisnis saat ini tidak dapat menunda lagi penggunaan Web dan Internet untuk mendukung operasi bisnisnya. Pembahasan yang disajikan merupakan salah satu solusi untuk pengembangan operasi bisnis organisasi dengan menggunakan suatu sistem informasi berbasis Web Sistem informasi merupakan pendefinisian dari pengolahan data yang menghasilkan komunikasi yang cepat, tepat dan akurat tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu.

BATASAN MASALAH

Agar permasalahan tidak meluas maka peneliti membatasi masalah penelitian pada area *Front Office* di bagian reservasi, penelitian reservasi via website hotel dan Online Travel Agent khusus di booking.com, agoda.com, pegipegi.com, dan traveloka.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Mengetahui kepuasan pelanggan yang melakukan reservasi melalui Online Travel Agent dan Website hotel Nagoya Mansion Hotel Batam.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Reservasi Kamar Hotel

Bradley dan Huyton (2000:63) reservasi didalam konteks sebagai hotel adalah memesan sebuah kamar yang dilakukan oleh seorang tamu. Informasi kamar yang dipesan oleh tamu sudah sangat jelas didalamnya serta berbagai permintaan lainnya yang diinginkan oleh tamu. Pada saat reservasi diharapkan pihak hotel menjamin bahwa kamar yang dipesan tersedia pada saat tamu tersebut datang. Reservasi sendiri merupakan suatu permintaan seorang tamu agar memperoleh sejumlah kamar yang diinginkan, yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya lewat beberapa sumber dan dengan berbagai cara pemesanan dengan tujuan memastikan bahwa tamu tersebut akan mendapatkan kamar pada saat mereka datang atau check-in. Salah satu bagian penting pada kantor depan hotel adalah pada bagian reservasi karena banyak sedikitnya pemesanan kamar hotel sangat tergantung pada bagian ini. Maka dari itu pihak hotel tidak terlalu mengharapkan jumlah tamu yang sebanyak-banyaknya dari tamu yang datang langsung ke hotel (walk-in). Proses dalam penjualan kamar dinamakan proses menerima, yg mana sebelum tamu datang langsung ke hotel maka mereka harus terlebih dahulu melakukan reservasi agar bisa mendapatkan kepastian akan tersedianya kamar yang dipesan. Pemesanan kamar atau reservasi ini bisa dilakukan tamu pada beberapa hari ataupun beberapa minggu sebelum kedatangan.

Ruang lingkup operasional bagian reservasi sebagai berikut:

1. Menerima seluruh pemesanan Kamar dari berbagai sumber dan cara pemesanan.
2. Melaksanakan proses pemesanan kamar termasuk konfirmasi mengenai proses kedatangan dan keberangkatan tamu.
3. Melaksanakan proses pengarsipan dan menyimpan arsip pesanaan tamu sesuai dengan urutan abjad dan tanggal pada saat pemesanan itu di terima.
4. Membuat evaluasi atas pemesanan kamar yang di terima khususnya untuk pemesanan yang pasti.
5. Melakukan pengecekan situasi jumlah kamar dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.
Data-data yang di perlukan pada saat menerima reservasi adalah:
 1. Nama lengkap dari tamu yang akan menginap.
 2. Tanggal kedatangan tamu dan keberangkatan tamu.
 3. Nama si pemesan, alamat dan nomor telepon.
 4. Cara pembayaran.
 5. Jumlah pemesanan kamar tersebut.
 6. Di tanyakan pula apabila ada permintaan kamar oleh tamu.
 7. Tanggal dan jatuh tempo pada saat menerima pemesanan kamar
 8. Tanda tangan dari petugas reservasi yang menerima.

METODE PENELITIAN

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (1997: 188) ialah: kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan tamu hotel dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu hotel tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka tamu hotel akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka tamu hotel

akan merasa gembira dan sangat puas.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (1997: 188) ialah: kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk atau jasa memenuhi harapan pembeli. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan tamu hotel dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka tamu hotel tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka yang profesional dan di dukung oleh tenaga kerja yang kompeten di bidangnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Nagoya Mansion Hotel Batam

Sejarah Singkat Nagoya Mansion Hotel Batam

Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam adalah salah satu hotel terbaik yang berada di pusat kota Batam. Hotel ini memiliki dua bangunan yang bersebelahan. Dimana gedung pertama diberi nama Tower A dan kedua di beri nama Tower B, masing-masing tower memiliki jumlah lantai yang sama dan bentuk bangunan yang sama.

Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam berada di jalan Kampung Utama, Jl. Imam Bonjol No.1, Lubuk Baja Kota, Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau. Posisi Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam berada tepat di tengah kota Batam, sehingga tidak akan jauh dari pusat keramaian di kota Batam.

Keadaan Operasional Variabel

1. Kemudahan
 - a. Kemudahan Memahami
Kemudahan memahami pada saat pelanggan atau tamu

melakukan Metode Reservasi website hotel atau melalui Metode Reservasi Online Travel Agent sangatlah berbeda. Melalui hasil wawancara maupun fakta di lapangan yang didapatkan oleh penulis yaitu adanya perbedaan kemudahan dalam memahami website yang disediakan oleh pihak hotel maupun pihak Online Travel Agent, dari hasil wawancara pelanggan yang pernah melakukan reservasi melalui dua metode tersebut didapatkan bahwa pelanggan merasa lebih mudah dalam memahami website online travel agent di bandingkan dengan Website hotel para pelanggan beralasan bahwa Metode Reservasi online Travel Agent lebih familiar di kalangan pelanggan.

- b. Kemudahan Pengoprasian
langkah-langkah pengoprasian dari dua metode ini di nilai sama melalui pandangan pelanggan maupun fakta yang ada dilapangan hal ini dikarenakan setiap item yang dibutuhkan pada saat melakukan di dua metode ini relatif sama. Contohnya saja pada saat pemilihan tipe kamar, pemesanan, dan pembayaran.
- c. Kemudahan Prosedur
Dari data lapangan yang di dapat prosedur dari dua metode ini di nilai berbeda, ini di karenakan layout dari website yang berbeda membuat prosedur di nilai tidak sama. Contohnya saja pada saat tamu membuka website hotel akan menemukan gambar hotel berupa kamar, desing bangunan dan berbagai fasilitas yang di sediakan oleh pihak hotel. selanjutnya pelanggan akan

langsung memasukkan data berupa kamar apa yang diinginkan, lama menginap dan tanggal *checkin* dan langsung dapat melakukan reservasi. Sedangkan pada saat pelanggan memulai membuka website Online Travel Agent di perlukan meletakkan keterangan hotel yang akan di kunjungi, setelah membuka gambaran hotel akan disediakan oleh pihak Online Travel Agent dan setelah itu pelanggan di minta untuk mengisi keterangan yang sama seperti melakukan reservasi pada Website hotel. Perbedaan ini di nilai sangat tipis mengingat tujuan yang sama setiap website hanya saja terdapat perbedaan di letak prosedur di setiap website

2. Kepercayaan

a. Kepercayaan Tingkat Akurasi

Kepercayaan pelanggan dalam tingkat akurasi dua metode ini dinilai sama, di dapati dari fakta yang terdapat di lapangan bahwa pelanggan merasa percaya terhadap akuratnya reservasi yang dilakukan di kedua metode ini. Di dasari dua metode ini langsung terhubung oleh pihak hotel yang menyediakan kesediaan kamar yang akan.

b. Kepercayaan Reputasi

Dari data yang didapatkan oleh peneliti terdapat perbedaan kepercayaan reputasi metode reservasi Online Travel Agent dan metode Reservasi Website Hotel, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pelanggan merasa lebih percaya akan reputasi hotel melalui metode Online Travel Agent ini di karenakan kolom *review* yang tersedia di Online Travel Agent. Ulasan *review* yang di

berikan oleh tamu yang pernah melakukan reservasi di hotel tersebut memberikan informasi reputasi hotel tersebut.

c. Kepercayaan Identitas

Pada hal ini kepercayaan pelanggan terhadap keamanan identitas dari dua Metode reservasi ini di nilai sama, para pelanggan merasa sama-sama percaya dalam menyerahkan identitas yang di berikan. Hal ini dikarenakan dua metode ini memiliki kesahan secara hukum yang kuat.

3. Pengetahuan

a. Pengetahuan Informasi Hotel

Pengetahuan mengenai informasi Hotel dinilai sama yang disediakan oleh Metode Reservasi Online Travel Agent maupun Metode Reservasi Website Hotel. ini dikarenakan dua pihak saling menjaga kekayaan informasi dari produk yang disajikan di setiap website, tujuan yang linear membuat kedua pihak menjaga informasi hotel yang menjadi point jual yang tinggi bagi kedua pihak.

b. Pengetahuan Informasi Metode Reservasi

Pengetahuan mengenai informasi metode reservasi dua metode ini di nilai berbeda, pihak pelanggan merasa lebih mengetahui informasi reservasi metode Online Travel Agent dibandingkan metode Website Hotel, ini di tunjang oleh familiarnya Metode Reservasi Online Travel Agent yang di lihat di berbagai media, pengenalan informasi ini digencarkan oleh pihak perusahaan Online Travel Agent melalui berbagai media, ini memberi kelemahan kepada

Metode reservasi Website Hotel yang dinilai masih kurang mengiklankan dan memperkealkan informasi Metode Reservasi di berbagi media.

Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Data Online Travel Agent

$$N = 50$$

N adalah jumlah dari banyaknya responden yang ikut serta dalam menjawab kuesioner, pada penelitian ini terdapat 50 orang.

$$\sum X = 201$$

$\sum X$ adalah skor dari setiap item pertanyaan X, didapati nilai dari skor dari $\sum X$ adalah sebesar 202

$$\sum Y = 1906$$

$\sum Y$ adalah skor dari seluruh item responden uji coba, didapati nilai dari skor $\sum Y$ adalah 1906

$$\sum X^2 = 904$$

$\sum X^2$ adalah skor dari setiap item pertanyaan X yang dikuadratkan, didapati nilai dari skor dari $\sum X^2$ adalah sebesar 904

$$\sum Y^2 = 74141$$

$\sum Y^2$ adalah skor dari setiap item pertanyaan Y yang dikuadratkan, didapati nilai dari skor dari $\sum Y^2$ adalah sebesar 74141

$$\sum XY = 7822$$

$\sum XY$ adalah hasil dari perkalian antara nilai pertanyaan X dan nilai pertanyaan Y, didapati nilai dari skor dari $\sum XY$ adalah sebesar 7822

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy_{p1}} = \frac{50 (7822) - (202)(1909)}{\sqrt{\{50(904) - (202)^2\} \{50 (74141) - (1909)^2\}}}$$

$$r_{xy_{p1}} = \frac{(391100) - (385618)}{\sqrt{\{45200 - 40804\} \{ (3707050) - (3644281)\}}}$$

$$r_{xy_{p1}} = \frac{5482}{\sqrt{\{4396\} \{62769\}}}$$

$$r_{xy_{p1}} = \frac{5482}{\sqrt{275932524}}$$

$$r_{xy_{p1}} = 0,33$$

r hitung > r tabel

$$0,33 > 0,297 = \text{Valid}$$

Rxy adalah nilai dari koefesien korelasi yang nilai menunjukkan kuat/tidaknya hubungan linier antara dua variabel, nilai di atas menunjukan sebesar 0,33 yang dimana nilai r hitung > r tabel (0,33) > (0,297) yang menunjukan nilai rxy Valid

1. Uji Realibilitas Instrumen Data

$$\sigma^1 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$$

$$\sigma^1 = \frac{74141 - \frac{(1909)^2}{50}}{50}$$

$$\sigma^1 = \frac{74141 - \frac{3644281}{50}}{50}$$

$$\sigma^1 = \frac{74141 - 72885,62}{50}$$

$$\sigma^1 = \frac{1255,38}{50}$$

$$\sigma^1 = 25,10$$

σ^1 adalah total skor responden dari setiap pertanyaan yang di berikan, dari hasil pengolahan didapatkan nilai dari skor responden dari

Online Travel Agent pertanyaan1 adalah sebesar 25,10

Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Data Metode Reservasi Website Hotel

N= 50

N adalah jumlah dari banyaknya responden yang ikut serta dalam menjawab kuesioner, pada penelitian ini terdapat 50 orang.

$\sum X = 195$

$\sum X$ adalah skor dari setiap item pertanyaan X, didapati nilai dari skor dari $\sum X$ adalah sebesar 195

$\sum Y = 1873$

$\sum Y$ adalah skor dari seluruh item responden uji coba, didapati nilai dari skor $\sum Y$ adalah 1873

$\sum X^2 = 845$

$\sum X^2$ adalah skor dari setiap item pertanyaan X yang dikuadratkan, didapati nilai dari skor dari $\sum X^2$ adalah sebesar 845

$\sum Y^2 = 71457$

$\sum Y^2$ adalah skor dari setiap item pertanyaan Y yang dikuadratkan, didapati nilai dari skor dari $\sum Y^2$ adalah sebesar 71457

$\sum XY = 9162$

$\sum XY$ adalah hasil dari perkalian antara nilai pertanyaan X dan nilai pertanyaan Y, didapati nilai dari skor dari $\sum XY$ adalah sebesar 9162

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy_{p1}} = \frac{50(9162) - (195 \times 1873)}{\sqrt{\{50(845) - (195)^2\} \{50(71457) - (1873)^2\}}}$$

$$r_{xy_{p1}} = \frac{(458100) - (365235)}{\sqrt{\{42250 - 38025\} \{3572850 - 3508129\}}}$$

$$r_{xy_{p1}} = \frac{92865}{\sqrt{\{4225\} \{64721\}}}$$

$$r_{xy_{p1}} = \frac{92865}{\sqrt{273446225}}$$

$$r_{xy_{p1}} = 1,557$$

r hitung > r tabel

$$1,557 > 0,297 = \text{Valid}$$

Setelah dilakukan perhitungan maka didapatkan rxy (r hitung) sebesar 1,557 dan diketahui r tabel sebesar 0,297 yang mana dalam rumusan teori apabila r hitung > r tabel maka didapatkan penelitian tersebut valid hal ini sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan yang mana didapat r hitung > r tabel pada data Online Travel Agent.

1. Uji Realibilitas Instrumen Data

$$\sigma^1 = \frac{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$$

$$\sigma^1 = \frac{71457 - \frac{(1873)^2}{50}}{50}$$

$$\sigma^1 = \frac{71457 - \frac{3508129}{50}}{50}$$

$$\sigma^1 = \frac{71457 - 70162,58}{50}$$

$$\sigma^1 = \frac{1294,42}{50}$$

$$\sigma^1 = 25,8884$$

σ^1 adalah total skor responden dari setiap pertanyaan yang di berikan, dari hasil pengolahan didapatkan

nilai dari skor responden Website dari pertanyaan 1 adalah sebesar 25.8884

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^a , b	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,97347674
Most Extreme Differences	Absolute	,103
	Positive	,062
	Negative	-,103
Test Statistic		,103
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Dari tabel dapat di lihat bahwa nilai Asymp. Sig sebesar 0,2. Nilai ini diketahui lebih besar dari 0,05 yang berarti dapat disimpulkan data yang di uji berdistribusi normal.

Uji Hipotesis

Berikut ini adalah uji hipotesis antara metode reservasi onlone travel agent dengan metode reservasi website hotel:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{50(71748) - (1909)(1873)}{\sqrt{\{50(74141) - (1909)^2\} \{50(71457) - (1873)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{(3587400) - (3575557)}{\sqrt{\{(3707050) - (3644281)\} \{(3572850) - (3508129)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{11843}{\sqrt{\{62769\} \{65721\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{11843}{\sqrt{4125241449}}$$

$$r_{xy} = 0,18$$

Hasil dari uji korelasi yang dilakukan terhadap X (metode reservasi online travel agent) dan Y (metode reservasi website hotel), didapatkan nilai r_{xy} sebesar 0,18. Dapat di ketahui bahwa nilai $r_{xy} > r_{tabel}$, yang berarti hipotesis diterima dengan tingkat hubungan korelasi yaitu “Sangat Rendah” setelah di lihat dari tabel interpretasi koefisien korelasi.

Tingkat Perbedaan Kepuasan Pelanggan

$$\sum X = 1873$$

Skor jumlah dari pertanyaan Metode reservasi Website hotel yang di berikan didapatkan 1873

$$\text{Mean} = \frac{\sum X}{k}$$

$$= \frac{1873}{50}$$

$$= 37,46$$

Mean adalah nilai rata rata dari jumlah pertanyaan Website hotel sebesar 37,46

$$\text{Varian} = \frac{\sum X^2}{k-1}$$

$$= \frac{1294,42}{50-1}$$

$$= \frac{1294,42}{49}$$

$$= 26,42$$

Varian adalah ragam suatu peubah acak atau bias disebut dengan ukuran seberapa jauh sebuah kumpulan bilangan tersebut, nilai varian dari pertanyaan Metode reservasi Website hotel sebesar 26,42

$$\begin{aligned} \text{Standar Deviasi} &= \sqrt{\frac{\sum X^2}{k-1}} \\ &= \sqrt{\frac{1249,42}{50-1}} \\ &= 5,14 \end{aligned}$$

Standar Deviasi adalah nilai statistik yang dimanfaatkan untuk menentukan bagaimana sebaran data dalam sampel, serta seberapa dekat titik data individu ke mean atau rata-rata nilai sampel, dari hasil pengolahan nilai standar deviasi dari Metode reservasi Website hotel sebesar 5,14

$$\begin{aligned} \text{Standar error Mean} &= \sqrt{\frac{\text{Standar deviasi}}{k}} \\ &= \sqrt{\frac{5,14}{50}} \\ &= 0,73 \end{aligned}$$

Standar error Mean adalah pengukuran untuk mengukur seberapa jauh nilai rata-rata bervariasi dari satu sampel ke sampel lainnya yang diambil dari distribusi yang sama, hasil pengolahan menunjukkan nilai Standar error Mean dari Metode reservasi Website hotel 0,73

$$\begin{aligned} \text{Standar varian Mean} &= \frac{\text{Varain}}{k} \\ &= \frac{26,42}{50} \\ &= 0,53 \end{aligned}$$

Standar varian mean adalah jumlah dari kuadrat semua deviasi nilai-nilai individual terhadap rata-rata yang di bagi dengan jumlah responden, berdasarkan hasil perhitungan Metode reservasi Website hotel didapatkan hasil sebesar 0,53

3. Hasil perbedaan kepuasan Metode reservasi Online Travel Agent dengan Metode Website Hotel

$$\begin{aligned} \text{Standar Error Mean} &= \sqrt{SE \text{ Mean } OTA^2 + SE \text{ Mean } Web^2} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} &= \sqrt{0,72^2 + 0,73^2} \\ &= 1,02 \end{aligned}$$

Standar error Mean adalah pengukuran untuk mengukur seberapa jauh nilai rata-rata bervariasi dari satu sampel ke sampel lainnya yang diambil dari distribusi yang sama, hasil pengolahan menunjukkan nilai Standar error Mean dari Onlne Travel Agent dan Metode reservasi Website hotel sebesar 1,02

$$\begin{aligned} T \text{ Tabel} &= \frac{\text{mean } OTA - \text{mean } Web}{SEM} \\ &= \frac{38,18 - 37,46}{1,02} \\ &= 0,71 \end{aligned}$$

T Tabel bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) seara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) berdasarkan ketentuan rumus yang telah di jelaskan maka didapatkan nilai dari T Tabel dari Metode Reservasi Online Travel Agent dan Metode Reservasi Website Hotel didapatkan sebesar 0,71

$$\begin{aligned} \text{Korelasi} &= \frac{\sum XY}{\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}} \\ &= \frac{71748}{\sqrt{(1255,38)(1294,42)}} \\ &= 0,19 \end{aligned}$$

Korelasi bertujuan untuk mencari hubungan antara dua Metode reservasi

$$\begin{aligned} T \text{ Hitung} &= \frac{\text{korelasi} \cdot (k-2)}{1 - (\text{korelasi}^2)} \\ &= \frac{0,19 \cdot (50-2)}{1 - (0,19^2)} \\ &= 9,24 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan T tabel dan T hitung di atas di dapatkan data yaitu perbedaan antara Metode Reservasi Online Travel Agent dan Metode reservasi website hotel tidak terdapat perbedaan yang signifikan, karena nilai T Hitung lebih Besar dari nilai T Tabel.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menarik kesimpulan mengenai perbedaan kepuasan pelanggan terhadap Metode reservasi Online Travel Agent dan Metode Reservasi Website Hotel Nagoya Mansion Hotel sebagai berikut:

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai perbedaan kepuasan pelanggan terhadap Metode reservasi Online Travel Agent dan Metode reservasi Website Hotel, maka diketahui terdapat perbedaan kepuasan tamu antara yang melakukan reservasi melalui web OTA dan web hotel.

Dimana diketahui reservasi nilai tengah kepuasan tamu yang melakukan reservasi melalui OTA didapatkan sebesar 38,12. Sedangkan nilai tengah kepuasan tamu yang melakukan reservasi melalui website hotel di dapatkan sebesar 21,66.

Perbedaan kepuasan tersebut dinyatakan signifikan karena menurut hasil perhitungan didapatkan nilai T-hitung (15,04) lebih besar dari T-tabel (0,85).

2. Tujuan kedua adalah untuk mencari hubungan antara metode reservasi dengan kepuasan pelanggan dengan menggunakan Metode SPSS maka didapatkan hasil penelitian pengolahan data Chi-Square yaitu di dapat nilai asymptotic linear by linear association sebesar 0,044, yang mana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,04 < 0,05$) dan dapat

disimpulkan H_0 di tolak dan H_A diterima yang berarti adanya relasi atau hubungan antara Metode Reservasi Online Travel Agent dan Metode Reservasi Website Hotel.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah kelemahan atau hambatan dalam penelitian (Nursam, 2008). Keterbatasan penelitian ini yaitu kesulitannya penulis dalam menemukan operasional variabel dari para ahli yang membahas ilmu reservasi hotel, Kurangnya buku jurnal dan penelitian mengenai reservasi sangat menghambat penelitian ini sehingga penulis menjadikn penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini.

5.3 Saran

Pada kesempatan ini peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak manajemen Nagoya Mansion Hotel dan pihak Online Travel Agent :

1. Metode reservasi Online Travel Agent dan Website hotel agar sama-sama dapat meningkatkan kualitas di segala indikator reservasi seperti kemudahan mengakses aplikasi, kemudahan prosedur yang dilakukan oleh pelanggan, harga yang di sediakan harus lebih variatif serta promo kamar yang di ikuti dengan diskon guna menarik pelanggan dengan harga yang lebih terjangkau. Meningkatkan kepercayaan tamu dengan tingkat akurasi dalam pemesanan kamar yang lebih terjamin sehingga meningkatkan kepercayaan tamu untuk melakukan reservasi di Nagoya Mansion Hotel, menjaga reputasi Online Travel Agent dari berbagai hal-hal negative

- sehingga membuat tamu yakin untuk melakukan reservasi serta meningkatkan prifasi tamu dalam keamanan idetintas yang diterima oleh pihak Nagoya Mansion Hotel pada saat tamu melakukan reservasi. Memperkaya informasi mengenai hotel yang tersedia di setiap branda Online Travel Agent dan Website Hotel.
2. Dari penelitian yang dilakukan disarankan kepada pihak Online Travel Agent (OTA) dan pihak Website Hotel untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan reservasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang digunakan pengguna reservasi. Lebih kaya dalam menyajikan informasi hotel yang disediakan di layanan website disetiap Online Travel Agent dan diharapkan kepada kedua belah pihak untuk dapat mempermudah prosedur reservasi di setiap websitenya
 3. Dari penelitian yang dilakukan disarankan kepada pihak Website Hotel untuk lebih dapat mengencarkan promosi reservasi Website hotel melalui media-media yang tersedia sehingga lebih mengenalkan reservasi website hotel ke kalangan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. (2007). Teori keuangan dan Pasar modal. Yogyakarta : Ekonisia.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2007). Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya, adisi 2, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Basu Swastha dan Irawan, (2005), Manajemen Pemasaran Modern. Liberty, Yogyakarta
- Baker, Sue., Bradley, Pam., dan Huyton, Jeremy. 2000. *Principals of Hotel Front Office Operations 2nd Edition*. London: Continuum Welington House.
- Barnes, James G., (2003). Secrets Of Customer Relationship Management, ANDI, Yogyakarta.
- Elliott R dan Yannopoulou N. 2007. The Nature of Trust in Brands: a Psychososial Model. *European Journal of Marketing*. Vol. 41 No. 9/10, 2007, pp. 988-998.
- Endar, S. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Gondodiyoto, Idris, 2003. Audit Sistem Informasi Pendekatan Konsep. Jakarta: PT. Media Global Edukasi
- Hartono, Jogiyanto, 2007. Sistem Informasi Keperilakuan, ANDI, Yogyakarta.
- Hartono, Jogiyanto. (2007). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. Edisi 2007. BPFE. Yogyakarta.
- Husein Umar, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat

- Jonathan, Sarwono. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Koehn, D. (2000). Landasan Etika Profesi. Jakarta: Kanisius
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- MN. Nasution, (2005), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- P.Joko Subagyo. 2011. Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek. Jakarta : Aneka Cipta.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi ke-12, Jakarta: Salemba Empat.
- Saladin, Djaslim, 2003, Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran, Cetakan Ketiga, Bandung : Linda Karya
- Sangadji, Etta Mamang., sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Setiadi, Nugroho, 2010. Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen, Kencana Prenada Media, Jakarta.
- Sihite, Richard (2000). *Hotel Management*. Surabaya: SIC.
- Siombo, Marhaeni Ria, 2010, Hukum Perikanan Internasional dan Nasional, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Supriyati.2011.Belajar Dasar Akuntansi. Bandung: LABKAT PRESS UNIKOM
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Narimawati, Umi, Sri Dewi Anggadani dan Lina Ismawati. 2010. Penulisan Karya Ilmiah : Panduan Awal menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi Pada Fakultas Ekonomi UNIKOM. Bekasi: Penerbit Genesis.
- Zikmund, W. G. 1997. Business Research Methods. Fifth Edition. New York: The Dryden Press Harcourt Brace College Publishers.

Internet

- Supriono, 2017. Analisis deskripsi potensi pariwisata kota batam dalam rangka menjangkau wisatawan mancanegara. Jurnal pariwisata terapan, vol. 1, no. 2 2017

Skripsi

Prajnagaja, TK. 2016. Analisis pemilihan Metode reservasi di hotel Mercure Batam. Pekanbaru: Program studi pariwisata jurusan ilmu administrasi universitas Riau.

Tesis

Widiansah, Dian Mitra. 2015. Analisis faktor-faktor Yang Mempengaruhi Niat Reservasi Hotel Secara Online. Yogyakarta: S2 Manajemen Universitas Gajah Mada.

