

PENGARUH KUALITAS *ONLINE TRAVEL AGENT* (OTA) TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG BERDAMPAK PADA TINGKAT HUNIAN HOTEL (Studi Pada Blitz Hotel Di Tanjung Uncang)

Nikki Rizka Diana¹⁾, Yoyon Arifin, S.Kom., M.Kom²⁾

^{1,2} Sistem Informasi, Institut Teknologi Dan Bisnis Indobaru Nasional

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:
Diterima Redaksi: 12 Februari 2025
Revisi Akhir: 15 Februari 2025
Diterbitkan Online: 17 Maret 2025

Keywords

Keywords: *Quality Online Travel Agent (OTA), Guest Loyalty, Slovin Formula, Quantitative Method, Influence Test.*

KORESPONDENSI

E-mail: nikki.rizka@gmail.com

E-mail: yoyon.540@gmail.com

ABSTRACT

In expanding marketing, the hotel business cannot only rely on conventional methods but must be assisted by digital applications. Digital marketing applications can be one of the marketing techniques that can reach potential consumers widely. One of these digital-based applications is the Online Travel Agent (OTA). The application used to make reservations at the Blitz Hotel in Tanjung Uncang where the author conducted the research. To determine the effect of the quality of the Online Travel Agent (OTA) on consumer loyalty which has an impact on the hotel occupancy rate, the author conducted research by collecting data through questionnaires. The technique used to carry out the research was by using random sampling. As for data processing using a quantitative approach, descriptive method, validity test, reliability test and multiple linear regression analysis using the Slovin formula. The results of the study indicate that the influence of the quality of the Online Travel Agent (OTA) has a positive effect on consumer loyalty which has an impact on the occupancy rate of the Blitz Hotel in Tanjung Uncang.

ABSTRAK

Dalam memperluas pemasaran, bisnis perhotelan tidak bisa hanya berpedoman pada cara konvensional namun harus dibantu dengan aplikasi digital. Aplikasi pemasaran digital mampu menjadi salah satu teknik pemasaran yang dapat menjangkau calon-calon konsumen secara luas. Salah satu aplikasi berbasis digital tersebut yaitu *Online Travel Agent* (OTA). Aplikasi yang digunakan untuk melakukan pemesanan pada pada Blitz Hotel di Tanjung Uncang tempat penulis melakukan penelitian. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *Online Travel Agent* (OTA) terhadap loyalitas konsumen yang berdampak pada tingkat hunian hotel, penulis melakukan penelitian dengan cara melakukan pengumpulan data melalui kuesioner. Teknik yang digunakan untuk melaksanakan penelitian tersebut yakni dengan menggunakan random sampling. Adapun untuk pengolahan data menggunakan pendekatan kuantitatif, metode deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas dan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan rumus Slovin. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas *Online Travel Agent* (OTA) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen yang berdampak pada tingkat hunian Blitz Hotel di Tanjung Uncang.

Kata Kunci: Kualitas *Online Travel Agent* (OTA), Loyalitas Tamu, Rumus Slovin, Metode Kuantitatif, Uji Pengaruh

PENDAHULUAN

Di dalam menjalankan kegiatan usaha dalam hal ini usaha perhotelan di Batam, di dalam pelaksanaannya harus mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Hal ini mau tidak mau harus dilakukan, mengingat perkembangan bisnis harus linier dengan perkembangan zaman. Dulu sebelum era digital seperti saat ini bahwa bisnis saat itu masih konvensional dan manual tetapi bisnis tetap berjalan karena mengikuti perkembangan saat itu, disamping persaingan belum begitu banyak. Maka apabila menjalankan bisnis apapun dalam hal ini usaha jasa perhotelan di era sekarang harus mampu mengambil manfaat atas perkembangan teknologi yang ada untuk memajukan, mengembangkan suatu usaha dan agar usaha tetap bisa eksis ditengah persaingan yang sangat ketat seperti saat sekarang ini.

Pesatnya perkembangan teknologi *online* yang terkait dengan jasa akomodasi saat ini membuat persaingan di bidang penyediaan jasa *Online Travel Agent* (OTA) bersaing sangat tajam dan ketat. Terutama dalam era globalisasi dan teknologi yang sudah sangat maju dan berkembang. Sektor akomodasi (perhotelan) memegang suatu peranan penting dalam mendapatkan konsumen yang berpengaruh positif pada peningkatan hunian kamar (*occupancy*). Bisnis dalam industri jasa perhotelan akan semakin berkembang jika didukung dengan *Online Travel Agent* (OTA) yang memiliki kredibilitas di mata masyarakat (konsumen).

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif analitik *correlation* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dengan pendekatan *cross sectional* merupakan jenis penelitian yang

menekankan waktu observasi/pengukuran data variabel independen dan variabel dependen hanya dilakukan satu kali pada suatu waktu (Nursalam, 2020). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil analisis dari penulis.

Operasional Variabel

Operasional variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator yang akan menjadi bahan penyusunan instrumen kuesioner. Sesuai dengan judul skripsi yang dipilih yaitu. “ Pengaruh Kualitas *Online Travel Agent* (OTA) Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Berdampak Pada Tingkat Hunian Hotel” terdapat dua variabel yaitu:

1. Kualitas *Online Travel Agent* (OTA) (X)
2. Loyalitas Konsumen (Y)

Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen. Menurut Sugiyono (2016:39) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel independen kualitas promosi.

1. Kualitas yang baik memiliki dimensi menurut Suyanto (2007 : 61-69) yaitu:
 - a. *Usability*
 - b. *Navigasi*
 - c. *Graphic Design* (Desain Visual)
 - d. *Contents*
 - e. *Compatibility*
 - f. *Loading Time*
 - g. *Accesibility*
 - h. *Interactivity*

Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) menurut Sugiyono (2015:39) variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas (*independent variable*). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas.

1. Adapun dimensi loyalitas menurut Sangadji dan Sopiah (2013 : 105) antara lain :
 - a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchase*).
 - b. Melakukan pembelian di sebuah lini produk atau jasa (*purchase across product and service lines*).
 - c. Merekomendasikan produk lain (*refers other*).
 - d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates on immunity to the full of the competition*).

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2016:80) definisi populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah 138 orang terhitung dari tanggal 1 Oktober sampai dengan tanggal 15 Oktober. Data populasi ini didapat dari data Blitz Hotel di Tanjung Uncang Batam. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah tamu atau pelanggan yang melakukan pemesanan kamar dengan menggunakan *Online Travel Agent* (OTA).

Sampel

Menurut Sugiyono (2016:81) pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus *representatif* (mewakili). Teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah *probability sampling* karena relevan dengan model analisis korelasi, regresi dan *path analysis* dengan jenis *simple random sampling*. Adapun pengertian *simple random sampling* adalah cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Hal ini dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen (sejenis).

Karena populasi dalam penelitian ini melebihi 100 orang, maka penarikan sampel dilakukan secara acak (*random sampling*). Riduwan dan Kuncoro (2013: 44) menyimpulkan rumus dalam teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Taro Yamane atau Slovin.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:137) definisi dari teknik pengumpulan data adalah teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data terbagi menjadi dan dijelaskan sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung yang menjadi objek penelitian. Data yang diperoleh merupakan data primer yang diperoleh dengan cara :
 - a. Observasi (pengamatan langsung), yaitu melakukan pengamatan langsung pada Blitz Hotel di Tanjung Uncang untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.
 - b. Wawancara, yaitu penulis memberikan pertanyaan dengan menanyakan tentang yang berkaitan dengan judul penelitian kepada Bapak Eko Riono selaku Hotel Manager Blitz Hotel yang berkaitan dengan masalah penelitian yang akan dibuat.
 - c. Angket (kuesioner), yaitu penulis memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawab berupa daftar pertanyaan yang dibuat dengan metode pertanyaan terstruktur kepada responden terutama kepada responden yang telah atau pernah membuka situs *Online Travel Agent* (OTA) untuk pemesanan kamar kepada Blitz Hotel di Tanjung Uncang.
 - d. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu penelitian yang dilakukan sebagai usaha guna memperoleh data skunder yang bersifat teori sebagai perbandingan dengan data penelitian yang diperoleh. Data tersebut dapat diperoleh dari literatur, catatan kuliah, serta tulisan lain yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data dengan cara angket atau kuesioner.

Alat Pengumpulan Data

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142).

Metode Alalisis Data

Analisis ini berdasarkan bantuan komputer dan paket aplikasi atau program statistik yaitu program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 22. Dengan program SPSS tersebut, beberapa pengujian terhadap data yang terkumpul akan dianalisis untuk memberikan gambaran hubungan pengaruh antara variabel-variabel *independent* dan *dependent* di dalam penelitian ini.

Analisis Deskriptif

Menurut Nazir (2011: 54) deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki

Uji Kualitas Data

Uji kualitas data merupakan hal yang sangat diperlukan dalam sebuah penelitian. Karena uji kualitas data ini akan mengukur kevalidan dan keandalan data sebelum melangkah ke pengukuran atau uji berikutnya.

Uji Validitas Data

Menurut Priyatno (2008: 16) menyimpulkan uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen pengukuran dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dengan yang dilakukannya pengukuran tersebut. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa

dibedakan menjadi dua meliputi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor dapat diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor dengan skor total item.

Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas menggunakan rumus korelasi *Cronbach's Alpha*. Menurut Sugiyono (2019:244) sebuah variabel dikatakan reliabel jika mempunyai nilai diatas 0.6.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum pengujian hipotesis, uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

Uji Normalitas

Menurut Djuli Sjafei Purba, dkk (2021) Untuk mendapatkan hasil yang valid dari uji asumsi klasik, maka perlu diketahui apakah data tersebut sudah berdistribusi normal. Beberapa cara yang digunakan untuk mengetahui apakah data telah berdistribusi normal yaitu dengan uji Kolmogorov - smirnov, uji Histogram dan uji Probability Plot. Data berdistribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov-smirnov adalah jika hasil pengujian didapat nilai $\text{asympt.sig} (2 - \text{tailed}) > 0,05$, data berdistribusi normal berdasarkan uji Histogram adalah jika hasil pengujian didapat sebuah grafik histogram berbentuk lonceng sempurna sedangkan data normal menurut uji Probability Plot adalah jika

hasil pengujian data didapat titik-titik menyebar sepanjang garis diagonal.

Uji Heteroskedastisitas

Gejala heteroskedastisitas dapat diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada atau tidaknya gejala tersebut. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas akan dilakukan dengan menggunakan uji Park Gleyser dengan cara mengorelasikan nilai *absolute* residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai $\alpha (0,05)$ maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2021) mengatakan bahwa uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (independen). Gejala multikolinearitas dapat diketahui dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut dengan *Variance Inflation Factor* (VIF).

Adapun metode lain yang dapat digunakan adalah dengan mengkorelasikan antar variabel bebasnya, bila koefisien korelasi antar variabel bebasnya tidak lebih besar dari 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan model persamaan tersebut tidak mengandung multikolinearitas.

Uji Pengaruh

Uji pengaruh dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen dan variabel independen. Dalam penelitian, uji pengaruh yang digunakan meliputi uji regresi linear

berganda, uji T, uji F dan uji determinasi atau *R square* dan rancangan uji hipotesis.

Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Duli (2019:171-172) Analisis regresi linear berganda bermaksud mencari hubungan dari dua variabel atau lebih di mana variabel yang satu tergantung pada variabel yang lain. Secara umum, dapat dinyatakan pula bahwa apabila ingin mengetahui pengaruh satu variabel X terhadap satu variabel Y maka digunakan analisis regresi sederhana, dan apabila ingin mengetahui pengaruh dua variabel X atau lebih terhadap variabel Y digunakan analisis regresi ganda

Uji Signifikan Koefisien Korelasi Parsial

(Uji t)

Menurut Ghazali (2018:152) mengatakan bahwa uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama

(Uji F)

Uji Simultan (Uji F) bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan variabel-variabel independen terhadap variabel terikat

Uji Determinasi (R Square)

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang

dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R – Squared* (Ghozali, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Corrected Item Total Correlation* berikut tabel uji validitas kualitas OTA dibawah ini:

Tabel 4. 9. Uji Validitas Kualitas OTA (X)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KW1	31,84	3,843	,560	,648
KW2	31,78	4,380	,282	,707
KW3	31,83	4,082	,425	,678
KW4	31,86	4,461	,220	,721
KW5	31,84	3,974	,483	,666
KW6	31,99	4,080	,416	,680
KW7	31,94	4,070	,418	,680
KW8	31,96	4,064	,422	,679

Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas Kualitas OTA (X)

Item	Nilai Korelasi	r table (α = 0,05)	Nilai Sig	Keterangan
KW1	0,560	0,1672	0,00	Valid
KW2	0,282	0,1672	0,00	Valid
KW3	0,425	0,1672	0,00	Valid
KW4	0,220	0,1672	0,00	Valid
KW5	0,483	0,1672	0,00	Valid
KW6	0,416	0,1672	0,00	Valid
KW7	0,418	0,1672	0,00	Valid
KW8	0,422	0,1672	0,00	Valid

Tabel 4. 11. Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y)

Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LT1	13,7391	1,275	,543	,643
LT2	13,8261	1,342	,454	,696
LT3	13,7319	1,263	,558	,634
LT4	13,7029	1,334	,494	,673

Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Loyalitas Konsumen (Y)

Item	Nilai Korelasi	r table ($\alpha = 0,05$)	Nilai Sig	Keterangan
LT1	0,543	0,1672	0,00	Valid
LT2	0,454	0,1672	0,00	Valid
LT3	0,558	0,1672	0,00	Valid
LT3	0,494	0,1672	0,00	Valid

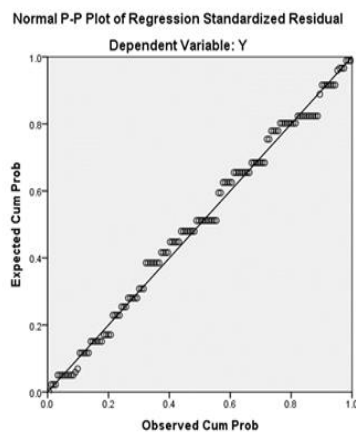
Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas

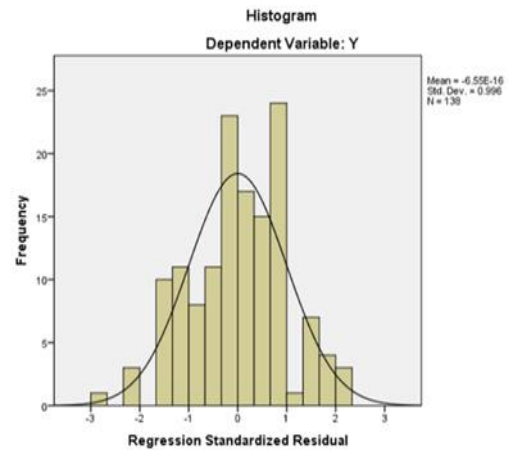
Item	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
KW (X)	0,712	8	Reliable
LT (Y)	0,723	4	Reliable

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas Data



Gambar 4.5. Grafik Normalitas P-Plot



Gambar 4.6. Diagram Bell-Shaped Curve

Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		138
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99634368
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.066
Test Statistic		.067
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.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.15. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.819	.845		.033
	X	-.028	.023	-.103	.231

a. Dependent Variable: ABS_RES

Uji Multikolinearitas

Tabel 4.16. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Pengaruh

Regresi Linear Berganda

Tabel 4.17. Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.606	1.399		.253
	X	.459	.038	.716	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil Determinasi (R Square)

Tabel 4.18. Hasil Determinasi (R Square)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.513	.510	1.01988

a. Predictors: (Constant), X

Hasil Uji t (Parsial)

Tabel 4.19. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.606	1.399		.253
	X	.459	.038	.716	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji F (Simultan)

Tabel 4.20. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	149.206	1	149.206	143.447
	Residual	141.460	136	1.040	
	Total	290.667	137		

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas *Online Travel Agent* (OTA) terhadap tingkat hunian Blitz Hotel di Tanjung Uncang. Dari rumusan masalah penelitian dan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *Online Travel Agent* (OTA) yang bekerjasama dengan pihak Blitz Hotel di Tanjung Uncang adalah sangat baik. Hal ini dibuktikan pada uji deskriptif yang dijelaskan dengan keterangan bahwa *Online Travel Agent* (OTA) dijelajahi untuk mencari menu pemesanan kamar. Adapun tingkat pada kategori atau kriteria ini berada pada rentang skala sangat baik.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas tamu pada Blitz Hotel di Tanjung Uncang adalah sangat baik. Hal ini dibuktikan pada uji deskriptif yang dijelaskan dengan keterangan bahwa meski banyak pilihan hotel lain anda tetap memilih Blitz Hotel di Tanjung Uncang sebagai tempat penginapan yang diinginkan. Adapun tingkat pada katagori atau kriteria ini berada pada rentang skala sangat baik.
- Berdasarkan analisis secara parsial, bahwa hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas *Online Travel Agent* (OTA) mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas tamu. Artinya menurut tamu bahwa variabel kualitas *Online Travel Agent* (OTA) dianggap penting ketika pelanggan atau tamu ingin melakukan pemesanan kamar atau pemesanan lainnya dengan menggunakan situs *Online Travel Agent* (OTA).
- Berdasarkan pengujian secara simultan, ternyata penelitian ini membuktikan semua variabel kualitas *Online Travel Agent* (OTA) yang simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas tamu Blitz Hotel di Tanjung Uncang, artinya semua variabel sangat mendukung dan bermanfaat bagi calon tamu yang ingin melakukan pemesanan kamar atau pemesanan lainnya pada Blitz Hotel di Tanjung Uncang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan kerendahan hati, saya persembahkan karya tulis saya ini untuk :

1. Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan agar selalu dilancarkan dan dimudahkan segala urusan
2. Bpk Yoyon Arifin selaku dosen pembimbing saya yang sudah membantu dan membimbing dalam pembuatan skripsi ini.
3. Kepada teman rekan kerja saya yang selalu mendukung dan bantuan dalam segala hal.
4. Teman-teman seperjuangan saya yang sama-sama berjuang untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hastuti Pertiwi Bima Putri, H. (2024). PERANAN ONLINE TRAVEL AGENT DALAM MENINGKATKAN BOOKINGAN KAMAR. *Volume 08 Nomor 2, Juli 2024, 08*, 199-207.
- [2] Najla Khairunnisa, A. H. (2025). Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Occupancy Kamar Hotel Melalui Online Travel Agent Di Indies Hotel Bandung. *Volume 13, Nomor 2, Januari 2025, 13*, 2417-2423.
- [3] Istefa Suci Andari Putri Heng, E. E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di upscale hotel di kota. *Volume 25 Issue 3 (2023), 25*, 534-545.
- [4] Hesti Widyastuti, R. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan di. *Vol.1, No.4 Oktober 2024, 1*, 104-113.
- [5] Fitria Dewi Puspita Anggraini, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Volume 6 Nomor 4 Tahun 2022, 6*, 6491-6504.
- [6] Ilmi, M., & Situmorang, R. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pemilihan Ketua OSIS Menggunakan Code Igniter 4 Pada SMK Permata Harapan. (JurTI) *Jurnal Teknologi Informasi, 7(1)*, 60-66.
- [7] Theodosius Sitepu, H., Ilmi, M. & Arifin, Y. (2024). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Untuk Optimalisasi Pengelolaan Transaksi Pada Usaha Mikro Kecil. (Jutekdisi) *Jurnal Teknologi Digital dan Sistem Informasi, 1(2)*, 107-115.
- [8] Ferri Firmansyah, F., Ilmi, M. & Arifin, Y. (2024). Menu management information system at Hotel Morena. (Jutekdisi) *Jurnal Teknologi Digital dan Sistem Informasi, 1(2)*, 91-99.
- [9] Rizki Fadila, A., Ilmi, M. & Syofiawan, D. (2024). Analysis And Design Of Information System For Cake Sales Application Based On Vb Net At Cicipi.Yum. (Jutekdisi) *Jurnal Teknologi Digital dan Sistem Informasi, 1(2)*, 75-81.
- [10] Wijaya, A., & Ilmi, M. (2024). Perancangan Aplikasi Invoice Pada Perusahaan Lestari Mandiri Jaya Berbasis Web. (Jutekdisi) *Jurnal Teknologi Digital dan Sistem Informasi, 1(1)*, 1-4.