

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI SUMBER RESERVASI
INDIRECT AND DIRECT TERHADAP *ROOM OCCUPANCY*
DI THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Wayan Petriani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

**ANALISIS KONTRIBUSI SUMBER RESERVASI
INDIRECT AND DIRECT TERHADAP *ROOM OCCUPANCY*
DI THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Petriani
NIM 2015834152**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SKRIPSI

ANALISIS KONTRIBUSI SUMBER RESERVASI *INDIRECT AND DIRECT* TERHADAP *ROOM OCCUPANCY* DI THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA

Skripsi ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Wayan Petriani
NIM 2015834152**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KONTRIBUSI SUMBER RESERVASI INDIRECT AND DIRECT TERHADAP ROOM OCCUPANCY DI THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION RESORT & SPA

Skripsi ini telah disetujui oleh Para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Politeknik Negeri Bali pada Jumat, 15 Juli 2024

Dosen Pembimbing I,



I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si.
NIP 198809282014042001

Dosen Pembimbing II,



Dr. I Nyoman Winia, M.Si.
NIP 1962061112000031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI



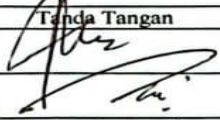
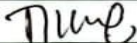
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**“ANALISIS KONTRIBUSI SUMBER RESERVASI *INDIRECT AND DIRECT*
TERHADAP *ROOM OCCUPANCY* DI THE LAGUNA, A LUXURY
COLLECTION RESORT & SPA “**

Yang disusun oleh **NI WAYAN PETRIANI (2015834152)** telah dipertahankan
dalam Sidang Skripsi di depan Tim Penguji
pada hari senin tanggal 15 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si NIP 198809282014042001	
Anggota	Ni Kadek Herna Lastari, M.Pd. NIP 199505302022032015	
Anggota	Drs. I Gusti Putu Sutarma, M. Hum NIP 196412311990031025	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Petriani

NIM : 2015834152

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS KONTRIBUSI SUMBER RESERVASI *INDIRECT AND DIRECT*
TERHADAP *ROOM OCCUPANCY* DI THE LAGUNA, A LUXURY COLLECTION
RESORT & SPA**

yang ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata merupakan hasil karya saya. Semua informasi yang tercantum dalam skripsi yang berasal dari karya orang lain telah diberikan penghargaan dengan mencantumkan nama sumber penulis dengan benar sesuai norma, kaidah, dan etika akademik.

Apabila di kemudian hari diketahui bahwa sebagian atau keseluruhan tesis tersebut bukan karya asli saya atau terdapat kasus plagiarisme, saya dengan rela menerima konsekuensi pencabutan gelar akademik saya dan sanksi lainnya sebagaimana didalilkan oleh Hukum Nasional Indonesia.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 15 Juli 2024


Ni Wayan Petriani

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis kontribusi sumber reservasi *indirect and direct* terhadap *room occupancy* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa” dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan D4 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan skripsi penulis mendapatkan kesulitan dan hambatan, namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak kesulitan dan hambatan yang di dapatkan penulis dapat diatasi. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan skripsi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Kordinator Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.
5. I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.

6. Dr. I Nyoman Winia, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang serta memberikan saran, dukungan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
7. Seluruh senior di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua Bali khususnya di bagian Reservation yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh keluarga, sahabat, dan teman yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

Ni Wayan Petriani

ABSTRAK

Petriani, Ni Wayan. (2024). *Analisis Kontribusi Sumber Reservasi Indirect and Direct Terhadap Room Occupancy Di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si, dan Pembimbing II: Dr. I Nyoman Winia, M.Si..

Kata kunci: indirect, direct, room occupancy, kontribusi

Penelitian ini membahas tentang kontribusi sumber reservasi *indirect and direct* terhadap *room occupancy* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sumber reservasi *indirect and direct* terhadap *room occupancy* dan untuk mengetahui sumber reservasi manakah yang paling dominan dalam meningkatkan *room occupancy* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa. Teknik analisis data yang digunakan adalah data primer berupa hasil data wawancara dan data sekunder berupa data sumber reservasi *indirect and direct*. Analisis data dilakukan dengan analisis kuantitatif terhadap data sekunder seperti uji; analisis koefisien korelasi parsial, analisis koefisien korelasi berganda, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji hipotesis, uji koefisien determinasi, uji kecocokan model, analisis statistik standarized coefficient beta, dan sumbangan efektif dengan bantuan program Stastical Product and Service Solutions (SPSS) versi 29. Berdasarkan nilai koefisien determinasi diketahui bahwa sumber reservasi *indirect and direct* memberikan kontribusi sebesar 91,4% terhadap *room occupancy*. Dilihat dari hasil sumbangan efektif sumber reservasi *indirect* memberikan kontribusi sebesar 22,8% sedangkan sumber reservasi *direct* mampu memberikan sumbangan sebesar 68,6% terhadap *room occupancy* sehingga dapat diketahui bahwa yang memberikan sumbangan kontribusi yang paling dominan dalam meningkatkan *room occupancy* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa adalah variabel *direct* dengan nilai sumbangan efektif sebesar 68,6%. Sumber reservasi *direct* berasal dari sumber reservasi *marketing promotion, website* dan *member*.

ABSTRACT

Petriani, Ni Wayan. (2024). Analysis of the Contribution of Indirect and Direct Reservation Sources to Room Occupancy at The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This thesis has been approved and examined by Supervisor I: I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, S.Si, M.Si, and Supervisor II: Dr. I Nyoman Winia, M.Si..

Key Word : indirect, direct, room occupancy, contribution

This research discusses the contribution of indirect and direct reservation sources to room occupancy at The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa. The purpose of this research is to find out how much influence indirect and direct reservation sources have on room occupancy and to find out which reservation sources are the most dominant in increasing room occupancy at The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa. The data analysis techniques used are quantitative descriptive analysis and qualitative analysis. Data obtained through observation, interviews, documentation and literature study. Data analysis was carried out by quantitative analysis of secondary data such as tests; partial correlation coefficient analysis, multiple correlation coefficient analysis, classical assumption test, multiple linear regression test, hypothesis test, coefficient of determination test, model fit test, standardized beta coefficient statistical analysis, and effective contribution with the help of the Static Product and Service Solutions program (SPSS) version 29. Based on the coefficient of determination value, it is known that indirect and direct reservation sources contribute 91.4% to room occupancy. Judging from the results of the effective contribution, indirect reservation sources contributed 22.8%, while direct reservation sources were able to contribute 68.6% to room occupancy, so it can be seen that those who contributed were the most dominant in increasing room occupancy at The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa is a direct variable with an effective contribution value of 68.6%. Indirect reservation source contributions come from offline travel agent and online travel agent reservation sources and direct reservation sources come from marketing promotion, website and member reservation sources.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8

2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Hotel	9
2.1.2 Revenue and Reservation Department.....	9
2.1.3 Reservasi.....	10
2.1.4 Direct and Indirect	12
2.1.5 Room Occupancy.....	13
2.1.6 Kontribusi	14
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	14
2.3 Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian.....	20
3.3 Identifikasi Variabel	21
3.3.1 Variabel Bebas (Independent).....	21
3.3.2 Variabel Terikat (Dependent).....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	21
3.4.1 Indirect Reservation (X_1).....	22
3.4.2 Direct Reservation (X_2).....	22
3.4.3 Room Occupancy (Y).....	22
3.5 Jenis dan Sumber Data	23
3.5.1 Jenis Data.....	23
3.5.2 Sumber Data	24
3.6 Penentuan Informan	25
3.7 Pengumpulan data	25
3.8 Analisis Data	26
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	27
3.8.2 Pemodelan Regresi Linear berganda	27
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.8.4 Koefisien Determinasi	31
3.8.5 Sumbangan Efektif	32
3.8.6 Uji Hipotesis	32

3.8.7 Interpretasi hasil.....	33
3.8.8 Analisis kualitatif.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa	35
4.1.1 Sejarah The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa.....	35
4.1.2 Fasilitas The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa	37
4.1.3 Struktur Revenue & Reservation Department di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa	46
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Analisis kontribusi sumber reservasi indirect and direct di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa.....	52
4.2.2 Pengaruh Kontribusi Indirect and Direct Terhadap Room Occupancy Di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Simpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	85


 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3. 2 Pedoman Uji Autokorelasi	31
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	32
Tabel 4. 1 Tipe Kamar	38
Tabel 4. 2 Fasilitas Kamar Hotel.....	40
Tabel 4. 3 Tipe dan Kapasitas Meeting Room	44
Tabel 4. 4 Data Indirect Periode Januari 2021-April 2024	53
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Indirect Periode Januari 2021-April 2024.....	54
Tabel 4. 6 Data Direct Periode Januari 2021- April 2024	55
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Direct Periode Januari 2021-April 2024	56
Tabel 4. 8 Data Room Occupancy Periode Januari 2021-April 2024	57
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Room Occupancy Periode Januari 2021- April 2024 .	59
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Koefisien Parsial Indirect.....	60
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Koefisien Parsial Direct	61
Tabel 4. 12 Hasil Koefisien Korelasi Berganda	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linieritas Indirect.....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linieritas Direct	66
Tabel 4. 16 Uji Heteroskedastisitas	67
Tabel 4. 17 Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Autokorelasi	69
Tabel 4. 19 Hasil Uji Pemodelan Linier Berganda.....	70
Tabel 4. 20 Hasil Uji t (Parsial).....	72
Tabel 4. 21 Hasil Uji F (Simultan).....	73
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Standarized Coefficient Beta	76
Tabel 4. 24 Hasil Sumbangan Efektif (SE) Masing-Masing Variabel Bebas.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Revenue & Reservation Department.....	46
--	----



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Pertanyaan Wawancara	85
Lampiran 2 Data Hasil Wawancara.....	86
Lampiran 3 Foto Kegiatan Saat Wawancara	91
Lampiran 4 Data Room Night Perbulan periode Januari 2021- April 2024	92
Lampiran 5 Hasil Pengolahan SPSS 29	94
Lampiran 6 Produk Hotels The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa.....	102



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dikutip dari jurnal Widyasning & Bendesa, (2024) Provinsi Bali merupakan destinasi tempat wisata yang terkenal dengan keindahan akan alamnya dimata Indonesia serta dimata dunia sehingga sangat menarik untuk dikunjungi. Bali adalah wilayah yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman seni dan budaya yang masih sangat kental, mulai dari adat istiadat, agama, kebudayaan serta kebiasaan masyarakat Bali yang unik dan berbeda dengan masyarakat Indonesia umumnya menarik perhatian wisatawan untuk melihat dan merasakan langsung. Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Usaha pemerintah untuk memperbesar pendapatan asli daerah yaitu perlu mengembangkan dan memfasilitasi tempat pariwisata agar sektor pariwisata dapat memberikan sumbangan bagi pembangunan ekonomi. Perkembangan pariwisata berdampak terhadap kondisi sosial ekonomi masyarakat, salah satu diantaranya adalah dampak pariwisata terhadap pendapatan pemerintah. Menurut Theobald pada Patera & Suardana (2015) pariwisata terbangun dari hubungan antara wisatawan dengan perusahaan yang menyediakan layanan wisata. Kebutuhan wisatawan selama perjalanan wisata sangat berbagai macam, dan nantinya akan menimbulkan gejala konsumtif untuk produk yang ada di daerah tujuan wisata. Adanya kegiatan konsumtif dari wisatawan mancanegara maupun domestik paling sedikit

untuk keperluan makan dan minum, maka dapat memperbesar pendapatan yang diterima oleh pemilik usaha seperti restoran di industri pariwisata dari pembayaran atas pelayanan yang diterima oleh wisatawan. Pendapatan dari penerimaan tersebut nantinya akan meningkatkan jumlah penerimaan pajak dan retribusi bagi pemerintah daerah tujuan wisata setempat yang merupakan komponen dari pendapatan asli daerah industri pariwisata. Dengan kedatangan wisatawan maka diperlukan adanya penyedia jasa akomodasi sebagai tempat tinggal sementara. ITDC merupakan salah satu kawasan wisatawan yang terbaik yang berada di Kuta Selatan. The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa merupakan salah satu resort yang berada di kawasan ITDC yang menawarkan berbagai fasilitas yang dapat digunakan oleh tamu yang menginap.

Dikutip dari jurnal Maulina, (2023) Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang sangat penting dalam sektor pariwisata. Industri ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian suatu negara, baik dalam hal pendapatan maupun penciptaan lapangan kerja. Namun, industri perhotelan juga menghadapi persaingan yang semakin ketat, khususnya dalam era digital saat ini. Hal ini menuntut hotel untuk terus berinovasi dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan agar dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat (Mulyana, 2019). Perhotelan tidak hanya berperan sebagai penyedia akomodasi bagi wisatawan, tetapi juga menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu destinasi pariwisata dalam menarik wisatawan serta memperluas pendapatan daerah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah lanskap bisnis ini,

memberikan pelanggan akses yang lebih besar dan memungkinkan penyedia layanan untuk menjangkau pasar yang lebih luas. Dalam konteks ini, sumber reservasi, baik yang bersifat *indirect* maupun *direct*, menjadi aspek penting yang memengaruhi pola pemesanan dan interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan. Reservasi dapat dilakukan melalui langsung (*direct*) maupun tidak langsung (*indirect*). Sumber sumber *direct* melibatkan transaksi yang dilakukan secara langsung antara hotel dan tamu, sedangkan sumber reservasi *indirect* melibatkan perantara seperti agen perjalanan online dan platform pemesanan lainnya.

Indirect reservation dapat dilakukan melalui agen perjalanan online yang memanfaatkan teknologi informasi dan internet untuk menarik pasar. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Surya *et al.*, 2019) di Four Points by Sheraton Bali, Penelitian ini juga menghasilkan bahwa reservasi tidak langsung (grosir dan agen perjalanan online) merupakan kontributor utama terhadap hunian kamar di Four Points by Sheraton Bali, Kuta dengan rata-rata 3.035 malam pada tahun 2016, 2.668 malam pada tahun 2017, dan 3.015 malam pada tahun 2018. Secara keseluruhan, *indirect reservation* merupakan kontributor utama terhadap jumlah malam menginap di hotel tersebut. Secara singkat *indirect reservation* adalah proses pemesanan melalui pihak ketiga, dan dalam industri perhotelan, ini sering melibatkan agen perjalanan online. Di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa sumber reservasi yang termasuk kedalam sumber reservasi *indirect* adalah *online travel agent* dan *offline travel agent*.

Direct reservation merujuk pada proses pemesanan layanan perjalanan yang terjadi secara langsung antara tamu dan penyedia layanan. Berbeda dengan *indirect reservation* yang melibatkan perantara, *direct reservation* memungkinkan tamu untuk berinteraksi langsung dengan penyedia layanan. Dalam konteks hotel, *direct reservation* dapat dilakukan melalui situs web resmi properti tanpa melibatkan pihak ketiga. *Direct reservation* memiliki kelebihan dibandingkan dengan *indirect reservation* seperti tamu dapat langsung memeriksa ketersediaan kamar, harga kamar dan tamu memiliki kendali langsung atas proses reservasi dan detailnya. Sumber reservasi *direct* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa adalah *member*, *marketing promotion* dan *website* hotel.

Dikutip dari jurnal Darael *et al.*, (2024) Perkembangan zaman yang begitu pesat dan perkembangan teknologi yang begitu cepat tanpa mengenal waktu, menjadi kebutuhan yang sangat mendasar bagi berbagai kalangan salah satunya yaitu para pelaku usaha perhotelan, yang merupakan industri yang menggabungkan produk dan pelayanan. Untuk meningkatkan *occupancy* hotel pelaku usaha perhotelan harus mengikuti perkembangan jaman yang berjalan serta perkembangan teknologi dalam melakukan penjualan produk. Dengan adanya perubahan dinamika pasar dan perkembangan teknologi telah membawa pengaruh signifikan terhadap pola pemesanan kamar, baik melalui *direct* maupun *indirect*. Namun, meskipun banyak penelitian telah dilakukan tentang reservasi dalam industri perhotelan dan perjalanan, penelitian yang secara khusus mengeksplorasi kontribusi sumber reservasi langsung

(*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) masih terbilang terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kedua jenis reservasi tersebut berkontribusi terhadap *room occupancy*. Sehingga peneliti mengambil judul "Analisis Kontribusi Sumber Reservasi *Indirect And Direct* Terhadap *Room Occupancy* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa". Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pemangku kepentingan dalam industri perhotelan dan perjalanan, serta memberikan dasar untuk pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif dan pengambilan keputusan yang lebih baik dalam manajemen bisnis.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kontribusi sumber reservasi *indirect and direct* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa?
2. Seberapa besar pengaruh kontribusi *indirect and direct* terhadap *room occupancy* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kontribusi sumber reservasi *indirect and direct* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa.
2. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kontribusi *indirect and direct* terhadap *room occupancy* di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis penelitian ini adalah diharapkan hasil dari penelitian ini dapat berkontribusi serta menjadi bahan referensi penelitian lain. Selain itu diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat pengetahuan mengenai kontribusi sumber reservasi *indirect and direct* terhadap *room occupancy*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua Bali

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukkan yang nantinya dapat memberikan kontribusi bagi pihak The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian lain yang memiliki pembahasan yang berkaitan.

3. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam praktik langsung menghandel reservasi.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup yang diangkat dalam penelitian ini yaitu kontribusi sumber reservasi *indirect and direct* terhadap *room occupancy*. Adapun Batasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian ini adalah *indirect reservation*, *direct reservation* dan *room occupancy*.
2. Indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. *Indirect reservation* (X_1)
 - 1) Online Travel Agent
 - 2) Offline Travel Agent
 - b. *Direct reservation* (X_2)
 - 1) Marketing
 - 2) Member
 - 3) Website
 - c. *Room occupancy* (Y)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa Nusa Dua Bali merupakan salah satu resort yang berada di tepi pantai Nusa Dua dengan fasilitas mewah. Terdapat 287 kamar, 11 villa, 5 restoran dan bar serta dikelilingi 7 kolam renang dan taman yang asri. Dengan berbagai fasilitas yang disediakan diharapkan mampu menarik minat tamu untuk berkunjung, Sehingga perlu diketahui sumber-sumber reservasi yang berkontribusi untuk meningkatkan *room occupancy*. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini, sebagai berikut:

5.1.1 Kontribusi Sumber Reservasi Indirect and Direct di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan kontribusi yang diberikan oleh sumber reservasi *indirect and direct* selama 40 bulan periode Januari 2021 – April 2024 adalah sebesar 91,4% room night dengan kontribusi yang diberikan oleh sumber reservasi *indirect* sebesar 22,8% dengan sumber reservasi yang berasal dari travel agent dan sumber reservasi *direct* memberikan kontribusi sebesar 68,6% dengan sumber reservasi yang berasal dari marketing promotion, website dan member.

5.1.2 Pengaruh Kontribusi Sumber Reservasi Indirect and Direct Terhadap Room Occupancy di The Laguna, A Luxury Collection Resort & Spa

Berdasarkan analisis yang dilakukan diatas dapat dilihat dari perbandingan yang telah dibuat dari hasil nilai sumbangan efektif pada semua variabel bebas yaitu *indirect and direct* maka dapat disimpulkan variabel bebas yang yang berpengaruh paling dominan dalam meningkatkan *room occupancy* adalah *direct* dengan kontribusi yang diberikan sebesar 68,6% dibandingkan dengan *indirect* yang memberikan kontribusi sebesar 22,8%, dengan total sumbangan efektif yang diberikan oleh sumber reservasi *indirect and direct* sebesar 91,4% *room occupancy*. Sumber reservasi *indirect* berasal dari *online travel agent* dan *offline travel agent* sedangkan sumber reservasi *direct* berasal dari *marketing promotion* dan *member*. Untuk *room occupancy* sebesar 9% sisanya berasal dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu *complimentary room* dan *group*.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis diatas maka adapun saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan *room occupancy* yaitu memberikan benefit yang menguntungkan seperti memberikan diskon pada extra bed, membuat kontrak mengenai package-package untuk keluarga dan pasangan sehingga antara kedua belah pihak antara hotel dengan online travel agent maupun offline travel agent mampu meningkatkan kontribusi yang berikan.

Penelitian ini berfokus pada sumber reservasi yang berasal dari *direct and indirect* terhadap *room occupancy*. Sumber reservasi *indirect* berasal dari *online travel agent* dan *offline travel agent* dan sumber reservasi *direct* berasal dari

marketing promotion dan member. Sehingga adapun saran yang dapat diberikan jika ada peneliti selanjutnya yang ingin meneliti hal yang sama bisa tambahkan variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti *complimentary room* dan *group*.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahim, & Sangen, M. (2019). Pengaruh Content Marketing, Sales Promotion, Personal Selling, Dan Advertising Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Hotel Biuti Di Banjarmasin. *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan (JSMK)*, 3(1), 42–47. <http://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsmk>
- Abubakar, Dr. Drs. H. Rifa’I, M. . (2021). Pengantar Metodologi Penelitian. In M. . Abubakar, Dr. Drs. H. Rifa’i (Ed.), *SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga* (1st ed.). SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga. <https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14>
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Afriansyah, B., Niarti, U., & Hermelinda, T. (2021). Analisis Implementasi Penyusunan Laporan Keuangan Pada Umkm Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil Dan Menengah (Sak Emkm). *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 19(1), 25–30. <https://doi.org/10.58222/js.v19i1.99>
- Anggraini, F. D., & Rahmayanti, S. Z. (2023). Strategi Promosi Food and Beverage Department Dalam Upaya Menarik Tamu Guna Meningkatkan Pendapatan Di Hotel Horaios Malioboro. *Mabha Jurnal*, 4(1), 11–23. <https://www.ejournal.mandalabhakti.ac.id/mabha/article/view/56>
- Arnawa, I. P. (2020). Pengaruh Tingkat Hunian Kamar dan Pendapatan Spa terhadap Laba Operasional di Nusa Dua Beach Hotel & Spa. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 9(2), 54–63. <https://doi.org/10.52352/jbh.v9i2.504>
- Atikasari, R. (2016). Analisis Penerapan Kebijakan Harga Untuk Meningkatkan Room Occupancy Melalui Sumber Bisnis Online Travel Agent Pada Inna Simpang Hotel Kota Surabaya. *Riset Mahasiswa Ekonomi*, 3(1), 76–91. <https://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik/article/view/255/359>
- Danuri, & Maisaroh, S. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan* (A. C (ed.); 1st ed.). Penerbit Samudra Biru. www.samudrabiru.co.id
- Darael, J. A., Lagarensse, B. E. S., & Andih, D. C. (2024). Model Penerapan Integrated Reservation System Dengan Platform Digital Pada Hotel Mercure Bali Legian. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(7), 1–21. <https://jurnal1.polimdo.ac.id/index.php/JHP/article/view/137>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Java. https://www.academia.edu/57139181/Book_2018_Ghozali

- Herlikano, R. P. C., Sari, N. P. R., & Sulistyawati, A. S. (2021). Pengaruh online dan offline reservations terhadap tingkat hunian kamar hotel jayakarta yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 5(2), 160–182. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+online+dan+offline+reservations+terhadap+tingkat+hunian+kamar+hotel+jayakarta+yogyakarta&btnG=
- Hikmawati, F. (2020). Metodologi Penelitian. In M. S. Hikmawati, Dr. Fenti (Ed.), *PT RAJAGRAFINDO PERSADA* (1st ed., Vol. 5, Issue 1). PT RajaGrafindo Persada. <https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa>
- Kanniainen, J. (2021). *Customer Value Communication In Indirect Distribution Channels* (Issue November). Skripsi. Tidak Diterbitkan. Faculty of Management and Business. Tampere University. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/135577>.
- Kivania, R., Novianti, A., & Firmansyah, R. (2023). Analisis Implementasi Peranan Sistem Reservasi Pada Bisnis Di Sektor Industri. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 1(1), 14–28. <https://e-journal.nalanda.ac.id>
- Lestanti, D. (2015). Pengaruh Pengetahuan Akuntansi, Pengalaman Usaha, Dan Motivasi Kerja Terhadap Persepsi Penggunaan Informasi Akuntansi Pada Pelaku UMKM Di Boyolali. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(5), 1056–1063. <https://doi.org/10.59188/jcs.v1i5.137>
- Masrukhin. (2015). *Statistik I Aplikasi Program Excel, Ministep (Winsteps) Rasch, SPSS, Amos, Warp-pls* (A. Damayanti (ed.); 1st ed.). UD. Media Ilmu Press. repository.iainkudus.ac.id
- Maulina, L. (2023). Revitalisasi Industri Perhotelan Dengan Inovasi Teknologi : Meningkatkan Keunggulan Bersaing Dan Pengalaman Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 504–519. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2962>
- Morales, T. (2017). *Increasing Direct Booking in Hotels*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. [University of Applied Sciences].
- Musyadad, V. F., Hanafiah, H., Tanjung, R., & Arifudin, O. (2022). Supervisi Akademik untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Guru dalam Membuat Perangkat Pembelajaran. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(6), 1936–1941. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i6.653>

- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5. <https://publication.petra.ac.id>
- Puspitasari, D. R., Yamin, I. R., & Hairansyah, R. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Perum Deppen, Klodokan, Depok, Sleman, Yogyakarta Program Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 2(2), 160–168. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/cakrawala.v2i2.1088>
- Selamet, I. W. A., & Sumadi, I. G. (2021). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Di Tijili Seminyak Hotel. *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 4(2), 321–340. <https://ojs-journey.pib.ac.id/index.php/art/article/view/84>
- Setiyarti, T., & Wardhana, I. W. W. (2018). Saluran Distribusi Pemasaran dan Pengaruhnya Terhadap Pendapatan Sebuah Hotel. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen*, 37–44. <http://jurnal.untidar.ac.id>
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In D. I. Sutopo. S.Pd, MT (Ed.), 2 (2nd ed.). ALFABETA. <https://www.scribd.com/document/729101674/Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-Dan-r-d-Sugiyono-2020>
- Surya, I. W. A. D., Astuti, N. N. S., & Mataram, I. G. A. B. (2019). Contribution Analysis Of Indirect Reservation Sources To The Room Occupancy At Four Points By Sheraton Bali , Kuta. *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 2(2), 93–108. <https://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASTH/article/view/1425>
- Suryani, N. L. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangkit Maju Bersama Di Jakarta. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 2(3), 419. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v2i3.3017>
- Ulandari, I. G. A. (2023). *Penerapan Online Reservation Untuk Meningkatkan Room Occupancy Di Hanging Gardens Of Bali*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Jurusan Pariwisata. Politeknik Negeri Bali.
- Ulfa, R. (2021). Variabel Penelitian Dalam Penelitian Pendidikan. *Al-Fathonah : Jurnal Pendidikan Dan Keislaman*, 1(1), 342–351. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.554>
- Widana, I. P. S. P. (2022). Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Hotel Sheraton Bali Kuta Resort. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*, 01(02), 349–360. <https://doi.org/10.22334>

- Widyasning, I. G. A. P. S., & Bendesa, I. K. G. (2024). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan, Tingkat Hunian Hotel, Lama Tinggal Wisatawan Terhadap PAD Kabupaten/Kota Provinsi Bali. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(02), 319–326. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Wijaya, I. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv Bukit Sanomas. *Agora*, 6(2), 1–5. <https://publication.petra.ac.id>
- Yuliara, I. M. (2016). Modul Regresi Linier Berganda. In *Universitas Udayana* (2016). <https://simdos.unud.ac.id>

