

SKRIPSI

**PENGARUH OFFLINE TRAVEL AGENT DAN ONLINE
TRAVEL AGENT TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR
DI MEDEWI BAY RETREAT HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KOMANG SRI BUDIARTINI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH OFFLINE TRAVEL AGENT DAN ONLINE
TRAVEL AGENT TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR
DI MEDEWI BAY RETREAT HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI KOMANG SRI BUDIARTINI
NIM : 2415854003**

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENGARUH OFFLINE TRAVEL AGENT DAN ONLINE TRAVEL AGENT TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR DI MEDEWI BAY RETREAT HOTEL

**Skripsi ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**NI KOMANG SRI BUDIARTINI
NIM : 2415854003**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Sri Budiartini
NIM : 2415854003
Program Study : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH OFFLINE TRAVEL AGENT DAN ONLINE
TRAVEL AGENT TERHADAP TINGKAT HUNIAN KAMAR
DI MEDEWI BAY RETREAT HOTEL

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.

Badung, 17 Juli 2025



Ni Komang Sri Budiartini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun Skripsi Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel” dalam keadaan tepat waktu. Penulisan Skripsi Penelitian ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya:

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, SST.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 Proposal Penelitian.
3. Putu Tika Virginiya. S. PD. M. Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan berupa saran akademik dan administratif bagi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. 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. Dra. I.A.Kade Werdika Damayanti, M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
7. Seluruh senior di Medewi Bay Retreat Hotel khususnya di bagian sales & marketing 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 penulisan Skripsi ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Proposal Penelitian.
9. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

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 mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

Ni Komang Sri Budiartini

ABSTRAK

Budiartini, N.K.S. (2025). Pengaruh Offline Travel Agent dan Online Travel Agent terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Medewi Bay Retreat Hotel, Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiasuti,SH.,M.H., dan Pembimbing II: Dra. I.A.Kade Werdika Damayanti, M.Par.

Kata kunci: Offline Travel Agent, Online Travel Agent, Tingkat Hunian, Medewi Bay Retreat Hotel, Industri Pariwisata

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan Offline Travel Agent (OTAf) dan Online Travel Agent (OTA) terhadap tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel. Dalam era digital, pergeseran perilaku konsumen dari penggunaan agen perjalanan konvensional ke platform daring menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi performa hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui dokumentasi tingkat hunian dan pencatatan sumber reservasi selama periode tertentu. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik OTAf maupun OTA memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat hunian kamar, namun OTA menunjukkan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan okupansi hotel secara keseluruhan. Temuan ini menunjukkan pentingnya optimalisasi kerjasama dengan platform daring untuk meningkatkan daya saing hotel di tengah persaingan industri pariwisata yang semakin ketat.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Budiartini, N.K.S. (2025). The Influence of Offline Travel Agents and Online Travel Agents on Room Occupancy Rates at Medewi Bay Retreat Hotel. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been approved and reviewed by Advisor I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., and Advisor II: Dra. I.A. Kade Werdika Damayanti, M.Par.

Keywords: Offline Travel Agent, Online Travel Agent, Occupancy Rate, Medewi Bay Retreat Hotel, Tourism Industry

This research aims to analyze the influence of Offline Travel Agents (OTAf) and Online Travel Agents (OTA) on the room occupancy rate at Medewi Bay Retreat Hotel. In the digital era, the shift in consumer behavior from using conventional travel agencies to online platforms has become an important factor affecting hotel performance. This research employs a quantitative approach, using data obtained from occupancy records and reservation sources over a specific period. The analysis results show that both OTAf and OTA have a significant impact on room occupancy rates; however, OTA demonstrates a greater contribution to increasing the hotel's overall occupancy. These findings highlight the importance of optimizing cooperation with online platforms to enhance hotel competitiveness amid the growing competition in the tourism industry.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
SURAT KETERANGAN PERBAIKAN/REVISI SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teori	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Hotel	11
2.1.2 Travel Agent	15
2.1.3 Tingkat Hunian Kamar	18
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
2.3 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi dan Metode Penelitian	28
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel	30
3.3.1 Variabel Terikat (Dependent Variable)	30

3.3.2 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	30
3.4 Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Jenis dan Sumber Data	33
3.5.1 Jenis Data.....	33
3.5.2 Sumber data	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.6.1 Observasi	35
3.6.2 Wawancara	36
3.6.3 Dokumentasi.....	36
3.6.4 Studi Pustaka	37
3.7 Analisis Data.....	37
3.7.1 Analisis Kuantitatif.....	37
3.7.2 Interpretasi Hasil	45
3.7.3 Analisis Kualitatif.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Medewi Bay Retreat Hotel.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Medewi Bay Retreat Hotel.....	47
4.1.2 Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	49
4.1.3 Struktur Organisasi Medewi Bay Retreat Hotel.....	54
4.1.4 Tanggung Jawab Masing – Masing Posisi di Medewi Bay Retreat Hotel ...	55
4.2. Hasil Penelitian	62
4.2.1 Data <i>Online Travel Agent</i> Periode Januari 2022 - 2024 pada Medewi Bay Retreat Hotel.	63
4.2.2 Pengaruh <i>Offline dan online travel agent</i> terhadap Tingkat Hunian Kamar secara Simultan.....	64
4.2.3 Variabel yang Paling Dominan Mempengaruhi Tingkat Hunian Kamar	65
4.2.4. Data <i>Offline Travel Agent</i> Periode Januari 2022 - 2024 pada Medewi Bay Retreat Hotel.....	66
4.2.5. Data <i>Online Travel Agent</i> Periode Januari 2022 – Desember 2024 pada Medewi Bay Retreat Hotel	71
4.2.6. Perkembangan Tingkat Hunian Kamar Periode Januari 2022 – Desember 2024 pada Medewi Bay Retreat Hotel.....	73
4.2.7. Gambaran Umum Offline Travel agent, <i>Online Travel Agent</i> dan Tingkat Hunian Kamar Periode Januari 2022 – Desember 2024	76
4.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	81
4.3.1. Uji Normalitas	81
4.3.2. Uji Heteroskedastisitas	82
4.3.3. Uji Autokorelasi	83
4.3.4. Uji Multikolenieritas.....	84
4.4. Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	85
4.4.1. Analisis Koefisien Korelasi Parsial	86
4.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda	86

4.4.3. Analisis Determinasi Berganda	88
4.4.4. Analisis <i>Standardized Coefficients Beta</i>	89
4.4.5. Uji Hipotesis	91
4.5. Pembahasan	95
4.5.1 Pengaruh Offline Travel agent dan Online Travel agent terhadap Tingkat Hunian Kamar di Medewi Bay Retreat Hotel secara Parsial.....	95
4.5.2 Pengaruh Offline Travel agent dan Online Travel agent secara Simultan terhadap Tingkat Hunian Kamar di Medewi Bay Retreat Hotel	98
4.5.3 Variabel <i>independent</i> yang Memiliki Pengaruh Paling Dominan terhadap Tingkat Hunian Kamar di Medewi Bay Retreat Hotel	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Simpulan.....	102
5.1.1 Pengaruh <i>Offline Travel Agent</i> dan <i>Online Travel Agent</i> Secara Parsial untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar pada Medewi Bay Retreat ...	102
5.1.2 Pengaruh Sumber-Sumber Reservasi secara Simultan terhadap Tingkat Hunian Kamar pada Medewi Bay Retreat	103
5.1.3 Sumber Reservasi yang Berkontribusi Paling Dominan dalam Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar pada Medewi Bay Retreat	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	110

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	41
Tabel 4.1 Jenis-Jenis Kamar Pada Medewi Bay Retreat Hotel	51
Tabel 4.2 Hasil Uji t untuk Variabel <i>Offline Travel Agent</i> dan Online Travel Agent	63
Table 4.3 Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi (R^2)	64
Tabel 4.4 Koefisien Beta Standar (<i>Standardized Coefficients Beta</i>)	65
Tabel 4.5 Data <i>Offline Travel Agent</i> (OFTA) Periode Januari 2022 – Desember 2024	66
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Offline Travel Agent	70
Tabel 4.7 Data <i>Online Travel Agent</i> (OTA) Periode Januari 2022 – Desember 2024	71
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Online Travel Agent	73
Tabel 4.9 Data Tingkat Hunian Kamar (THK) Periode Janurai 2022 – Desember 2024	74
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Tingkat Hunian Kamar Periode Januari 2022 – Desember 2024	76
Tabel 4.11 Gambaran Umum Offline Travel agent, <i>Online Travel Agent</i> dan Tingkat Hunian Kamar Periode Januari 2022 – Desember 2024	77
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Gambaran Umum Offline Travel Agent, Online Travel Agent dan Tingkat Hunian Kamar	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	82
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	84
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Parsial	86

Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.19 Hasil Analisis Determinasi Berganda	89
Tabel 4.20 Hasil Analisis <i>Standardized Coefficients Beta</i>	90
Tabel 4.21 Hasil Sumbangan Efektif Masing-masing Variabel Bebas	91
Tabel 4.22 Hasil Uji T	93
Tabel 4.23 Hasil Uji F	94
Tabel 4.24 Hasil Analisis Sumbangan Efektif Masing-masing Offline Travel Agent Terhadap Tingkat Hunian Kamar Periode Januari 2022 – Desember 2024	96
Tabel 4.25 Hasil Analisis Sumbangan Efektif Masing-masing Online Travel Agent Terhadap Tingkat Hunian Kamar Periode Januari 2022 – Desember 2024	98



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Hunian Kamar di Medewi Bay Retreat Hotel pada periode 2022- 2024	5
Gambar 4.1 Jenis-Jenis Kamar Pada Medewi Bay Retreat Hotel	52
Gambar 4.2 Front Office Department Medewi Bay Retreat Hotel	53
Gambar 4.3 Fasilitas Pendukung Hotel	54
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Medewi Bay Retreat Hotel	55



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Draft Pertanyaan Wawancara	110
Lampiran 2	Data Hasil Wawancara	111
Lampiran 3	Data <i>Room night</i> Perbulan Periode Januari 2022 – Desember 2024	114
Lampiran 4	Uji Asumsi Klasik	117
Lampiran 5	Analisis Koefisien Korelasi Parsial	119
Lampiran 6	Analisis Regresi Linear Berganda	121
Lampiran 7	Koefisien Determinasi	122
Lampiran 8	Analisis <i>Standardized Coefficients Beta</i>	123
Lampiran 9	Uji Hipotesis	124
Lampiran 10	Hasil Analisis Sumbangan Efektif Travel Agent Terhadap Tingkat Hunian Kamar	125
Lampiran 11	T Tabel.....	127
Lampiran 12	F Tabel.....	128
Lampiran 13	F Tabel Produk Medewi Bay Retreat Hotel	129

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan sebuah usaha komersial yang melakukan kegiatan usaha dengan menyediakan jasa layanan akomodasi bagi masyarakat umum dengan memberikan fasilitas tambahan seperti makanan, minuman, hingga hiburan untuk tamu (Yoeti, 2013). Dalam pandangannya, hotel merupakan bagian dari industri pariwisata yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan bagi para pelancong. Seiring berkembang zaman, industri perhotelan kian berkembang dan berkompetisi guna memberikan berbagai macam pelayanan yang berkualitas dan terbaik bagi para tamunya. Dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang memiliki kualitas, maka sangat mampu memicu atau menyebabkan adanya peningkatan kesan atau cara pandang yang positif dan selanjutnya mampu memengaruhi tingkat kepuasan dari para tamu, sehingga berdampak pula dalam meningkatkan hunian kamar. Peningkatan hunian kamar secara konsisten dan berkelanjutan merupakan tolok ukur dari keberhasilan sebuah hotel (Sulastiyono, 2011).

Tingkat hunian kamar (*occupancy rate*) sangat bergantung pada strategi pemasaran dan distribusi hotel. Dalam era digital saat ini, pemasaran dan distribusi hotel telah berkembang dengan pesat melalui berbagai platform, baik secara konvensional melalui *Offline Travel Agent* (OTA) maupun secara digital melalui *Online Travel Agent* (OTA). Kedua jenis agen perjalanan ini memiliki peran yang

signifikan dalam menarik minat wisatawan untuk memilih akomodasi tertentu. Namun, terdapat perbedaan yang mencolok dalam mekanisme kerja dan efektivitas masing-masing platform dalam meningkatkan okupansi hotel (Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, 2017).

Offline Travel Agent (OTA) mengandalkan pendekatan personal melalui agen perjalanan fisik yang memberikan layanan konsultasi langsung kepada pelanggan. Metode ini memungkinkan pelanggan mendapatkan informasi yang lebih mendetail dan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan yang dimiliki. Model ini menghadapi tantangan dalam hal fleksibilitas dan jangkauan pasar karena keterbatasan waktu operasional dan lokasi fisik (Buhalis & Law, 2008). *Online Travel Agent* (OTA) semakin mendominasi industri perhotelan dengan menawarkan kemudahan akses, transparansi harga, serta fleksibilitas dalam melakukan reservasi kapan saja dan di mana saja. Beberapa *platform* OTA yang populer seperti *Booking.com*, *Agoda*, dan *Traveloka* telah mengubah cara wisatawan memilih akomodasi dengan menyediakan fitur perbandingan harga, ulasan pelanggan, dan diskon eksklusif yang menarik (Benny Setia, 2019).

Saat ini masih banyak hotel mengandalkan kombinasi antara *Offline Travel Agent* dengan *Online Travel Agent*, dimana pengkombinasian ini dinilai mampu membantu dalam meningkatkan jumlah tingkat hunian kamar yang ada di hotel. Hotel berbintang dalam kondisi saat ini, maka begitu sangat sering melakukan bentuk kerja sama dengan pihak *Offline Travel Agent* untuk melakukan usaha menarik para pelanggan dari bagian segmen korporat dan juga dari grup wisata, sementara *Online Travel Agent* lebih efektif

dalam menjangkau wisatawan individu dan pasar internasional. Semakin meningkatnya penetrasi internet dan perubahan perilaku konsumen, terjadi pergeseran yang signifikan dalam preferensi wisatawan dalam memilih akomodasi. Studi oleh (PhoCusWright, 2019) menunjukkan bahwa lebih dari 60% wisatawan kini lebih memilih melakukan pemesanan melalui *platform digital* dibandingkan melalui agen perjalanan konvensional. Hal ini menuntut hotel untuk mengkaji ulang efektivitas saluran distribusi yang dimiliki guna meningkatkan tingkat hunian kamar secara optimal.

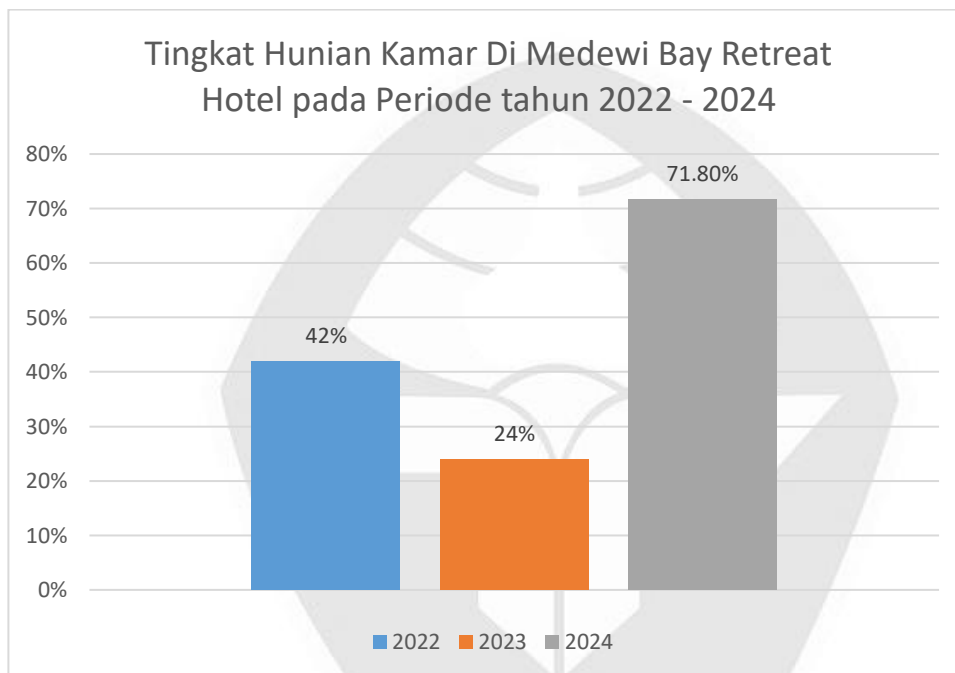
Kontribusi yang diberikan oleh adanya penggunaan *Online Travel Agent* dan juga didukung oleh *Offline Travel Agent* pada tingkat jumlah hunian kamar, maka dinilai tanpa sama pengaruhnya terjadi di masing-masing hotel. Hal ini telah berhasil dibuktikan lewat hasil temuan yang dilakukan oleh (Sulistyaningtyas, R. E., Astuti, F. P., & Yuliantoro, 2023) yang pelaksanaan risetnya terjadi di (Balikpapan, 2022) yang pelaksanaan risetnya terjadi di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Pada kedua penelitian tersebut, dijelaskan bahwa melakukan reservasi dengan cara melalui *Online Travel Agent* dinilai telah mempunyai efek atau memberikan kontribusi yang lebih tinggi didalam memicu atau menyebabkan adanya peningkatan pada banyaknya jumlah hunian kamar yang ada di hotel pada saat data ini dilakukan perbandingan secara langsung dengan sumber reservasi lainnya, termasuk yang dilakukan dengan hanya melalui cara *offline travel agent*. Selanjutnya, penelitian oleh (Fernández-Martín, F.-D., Romero-Rodríguez, J.-M., Gómez-García, G., & Ramos Navas-Parejo, 2020) di 10 hotel di bawah naungan GHL Hotels di Bogota, Kolombia menunjukkan bahwa

Online Travel Agent berkontribusi lebih besar dibandingkan *website* resmi hotel. Namun, hasil sebaliknya muncul pada penelitian yang dilakukan oleh (Herlikano, R. C., Sari, N. P. R., & Sulistyawati, 2022) di Hotel Jayakarta Yogyakarta dan di Quest San Hotel 3 Denpasar, Bali. Kedua hasil temuan ini, maka berhasil menyimpulkan bahwa proses reservasi yang dilakukan dengan cara melalui *Offline Travel Agent* telah berhasil dibuktikan adanya memberikan kontribusi yang lebih tinggi pada jumlah tingkat hunian kamar yang ada di hotel. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa masih ada perbedaan jumlah kontribusi *travel agent* pada beberapa hotel sehingga perlu untuk dikaji lebih mendalam.

Salah satu hotel yang keberadaannya ada di Pulau Bali yang melakukan bentuk kerja sama dalam menjalankan kegiatan usahanya sehari-sehari dengan pihak *Online Travel Agent* dan juga memilih melakukan bentuk kerjasama juga dengan pihak *Offline Travel Agent* yakni Medewi Bay Retreat Hotel. Medewi Bay Retreat yang merupakan salah satu Hotel Bintang 3 yang keberadaannya ada di kawasan Kabupaten Jembrana, Bali. Hotel ini dapat dijangkau di daerah desa Pekutatan tepatnya hotel ini berdiri di Jl. Ciwa, Dusun Yeh Kuning, Pekutatan, Jembrana, Bali. Medewi Bay Retreat dikelilingi oleh pegunungan, laut, dan kebun kelapa, serta menawarkan kesempatan bermain selancar angin di pantai. Dengan lokasi yang strategis dan keunikan bangunannya yang langsung menghadap laut, hotel tersebut banyak diminati oleh wisatawan untuk menginap.

Medewi Bay Retreat Hotel sudah melakukan kerjasama dengan *online* dan *Offline Travel Agent* dari tahun 2022 sampai saat ini dan sudah menerapkan promosi

secara *offline* dan juga melalui promosi *online* melalui *online travel agent*, tetapi masih mengalami fluktuasi dalam tingkat hunian kamar yang terjadi dari tahun ke tahun selanjutnya. Kondisi ini dapat dibuktikan dari data yang dipaparkan dalam Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Tingkat Hunian Kamar di Medewi Bay Retreat Hotel pada periode 2022- 2024

Sumber: Omnih sistem Medewi Bay Retreat Hotel Tahun 2022 - 2024

Dari gambar diatas bisa lihat bahwa masih terjadi fluktuasi tingkat okupansi dari periode 2022 – 2024 dimana tingkat okupansi tertinggi terjadi di tahun 2024 sebesar 71,80%, kemudian tahun 2022 sebesar 42% dan yang paling rendah adalah di tahun 2023 sebesar 24%. Dapat disimpulkan meskipun sudah melakukan bentuk kerjasama dengan pihak *Offline Travel Agent* dan juga dibarengi melakukan bentuk kerjasama

dengan pihak *Online Travel Agent*, namun hal ini tetap saja membuat tingkat hunian kamar masih mengalami kondisi secara fluktuasi.

Berdasarkan perbedaan hasil pada penelitian sebelumnya dan kondisi tingkat okupansi di Medewi Bay Retreat Hotel yang masih mengalami fluktuasi sesuai data diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “Pengaruh *Online Travel Agent* dan *Offline Travel Agent* terhadap Tingkat Hunian Kamar di Medewi Bay Retreat Hotel”.

1.2 Rumusan Masalah

Berpacu pada penjabaran uraian yang ada di dalam bagian latar belakang di atas, maka dari sana berhasil didapatkan beberapa rumusan masalah yang ada dalam riset ini, yakni mencakup:

1. Bagaimanakah kontribusi pengaruh yang diberikan oleh *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel dengan arah secara parsial?
2. Bagaimanakah kontribusi pengaruh yang diberikan oleh *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel dengan arah secara simultan?
3. *Variabel independent* manakah yang pada akhirnya menghasilkan kontribusi pengaruh paling dominan terhadap tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berpacu pada penjabaran uraian yang ada di dalam bagian rumusan masalah di atas, maka dari sana berhasil didapatkan beberapa tujuan yang ada dalam riset ini, yakni mencakup:

1. Untuk dipakai melakukan analisis terkait dengan kontribusi pengaruh yang dihasilkan oleh *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel dengan arah secara parsial?
2. Untuk dipakai melakukan analisis terkait dengan kontribusi pengaruh yang dihasilkan oleh *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel dengan arah secara simultan?
3. Untuk dipakai melakukan analisis terkait dengan *variabel independent* yang akhirnya berhasil memiliki pengaruh paling dominan terhadap tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel?

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam pelaksanaan riset ini, maka perolehan hasil temuan ini pada akhirnya sangat diharapkan oleh pihak peneliti untuk mampu memberikan kontribusi dalam bentuk manfaat bagi para pihak yang berkepentingan, adapun beberapa manfaat yang diharapkan tersebut yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penemuan ini, maka peneliti mengharapkan hasil temuannya dapat dijadikan sebagai saranan yang memberikan tambahan atau sumbangsih dalam bentuk berupa ilmu dan wawasan kepada pihak Medewi Bay Retreat Hotel secara umumnya dan manfaat secara terkhususnya bagi pihak *Front Office Department* yang ada kaitannya secara langsung dengan hasil atas pengaruh yang diberikan oleh *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penemuan ini, maka peneliti mengharapkan hasil temuannya dapat dijadikan sebagai sarana untuk membantu dan sekaligus memberikan dukungan atas pengembangan kreatifitas dan gagasan atau ide yang dipunyai, sehingga perolehan hasil atas kajian dalam kesempatan ini mampu dipakai sebagai bahan acuan atau landasan dalam memberikan tambahan dan perluasan tentang wawasan dalam melakukan identifikasi suatu persoalan atau masalah dan juga kendala yang secara langsung berkaitan dengan hasil atas pengaruh yang diberikan oleh *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil atas pelaksanaan riset ini, maka juga diharapkan dapat menjadi media yang digunakan untuk mencari sumber tambahan data atau informasi bagi para peneliti yang selanjutnya hendak melaksanakan kegiatan riset, dimana temuan ini akan mampu

membantu dalam menganalisis masalah yang sejenis dengan tujuan dalam melakukan perbaikan dan juga sebagai bentuk penyempurnaan memperbaiki atas kekurangan yang ditemukan ada dalam hasil temuan sebelumnya.

c. Bagi Perusahaan

Hasil atas pelaksanaan riset ini, maka juga diharapkan dapat menjadi media yang digunakan untuk memberikan saran atau masukan dan juga sekaligus dijadikan pertimbangan dalam melakukan penyusunan dan penetapan rencana atau strategi pemasaran yang dilakukan secara langsung melalui *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* terhadap tingkat hunian kamar, sehingga hal ini diharapkan selanjutnya dapat memberikan perolehan hasil dalam bentuk keuntungan yang besar bagi pihak perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Pelaksanaan kegiatan riset dalam kesempatan ini telah bermaksud untuk melakukan analisis pada pengaruh yang akan dihasilkan oleh *Offline Travel Agent* dan *Online Travel Agent* yang memberikan kontribusi pengaruhnya pada tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel. Riset ini telah menaruh titik fokusnya pada dua jenis agen perjalanan, yaitu agen *Offline Travel Agent* dan juga agen *Online Travel Agent*, serta juga menelusuri bagaimana kontribusi atas pengaruhnya yang diberikan pada tingkat hunian kamar di hotel. Objek dalam pelaksanaan riset ini yakni tingkat hunian kamar yang ada di hotel yang melakukan bentuk kerjasama dengan pihak agen *Offline Travel Agent* dan juga pihak agen *online travel agent*. Dalam hal ini, maka

tingkat hunian kamar dilakukan proses pengukuran dengan berlandaskan pada data okupansi yang dihasilkan dalam periode tertentu.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Offline Travel agent dan Online Travel agent Secara Parsial untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar pada Medewi Bay Retreat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Offline Travel agent* berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat hunian kamar Medewi Bay Retreat Hotel dengan koefisien regresi 0,577 ($t = 3,338$; $\text{sig} = 0,002$). Hal ini berarti setiap peningkatan 1 unit pemesanan melalui *Offline Travel agent* berpotensi meningkatkan tingkat hunian kamar sebesar 0,577 unit, dengan kontribusi efektif sebesar 26,5% terhadap total tingkat hunian.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Online Travel agent* berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat hunian kamar Medewi Bay Retreat Hotel dengan koefisien regresi lebih tinggi sebesar 0,954 ($t = 3,400$; $\text{sig} = 0,002$), mengindikasikan setiap penambahan 1 unit pemesanan melalui platform digital menghasilkan peningkatan 0,954 unit hunian kamar, dengan kontribusi efektif sebesar 27,3% terhadap total tingkat hunian. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun kedua saluran

distribusi penting, *Online Travel agent* menunjukkan efisiensi konversi yang lebih tinggi dari pemesanan menjadi hunian aktual.

2. Pengaruh Offline Travel agent dan Online Travel agent Secara Simultan terhadap Tingkat Hunian Kamar di Medewi Bay Retreat Hotel

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Offline Travel agent* dan *Online Travel agent* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat hunian kamar Medewi Bay Retreat Hotel dengan $f = 19,218$; $\text{sig} = 0,000$ dengan koefisien determinasi sebesar 53,8% terhadap total tingkat hunian. Peningkatan pemesanan dari *Offline Travel agent* dan *Online Travel agent* menyebabkan peningkatan pada tingkat hunian kamar Medewi Bay Retreat. Masing-masing variabel memberikan kontribusi terhadap tingkat hunian kamar pada Medewi Bay Retreat yaitu dari *Offline Travel agent* sebesar 26,5% dan *Online Travel agent* sebesar 27,3% yang jika diakumulasikan mencapai 53,8% yang diperoleh dari total sumbangan efektif (SE). Sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain seperti adanya pandemi covid-19, *holiday season*, *low session*, *high season*, *peak season*, serta beberapa fasilitas kamar hotel yang digunakan sebagai *complimentary room*, *staff affiliate*, dan *owner affiliate*.

3. Variabel independent yang Memiliki Pengaruh Paling Dominan terhadap Tingkat Hunian Kamar di Medewi Bay Retreat Hotel

Variabel bebas yang berkontribusi paling dominan dalam meningkatkan tingkat hunian kamar pada Medewi Bay Retreat adalah variabel bebas *Online Travel agent* dengan nilai sumbangan efektif (SE) sebesar 27,3% yang artinya *Online Travel agent*

mampu menyumbang sebesar 27,3% untuk meningkatkan tingkat hunian kamar dari total seluruh sumbangan yang didapatkan yaitu sebesar 53,8% pada Medewi Bay Retreat. *Travel agent* yang mampu memberikan pengaruh paling tinggi dalam hal meningkatkan tingkat hunian kamar yaitu Traveloka yang berpengaruh sebesar 21,8%.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Online Travel Agent* (OTA) memiliki pengaruh dominan terhadap tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat Hotel. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat hunian kamar, hotel disarankan untuk lebih memfokuskan perhatian pada optimalisasi kerja sama dengan *Online Travel Agent*. Peningkatan visibilitas hotel di platform-platform *Online Travel Agent* utama seperti *Booking.com*, *Agoda*, dan *Traveloka* menjadi hal yang sangat penting. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbarui konten secara berkala, mengoptimalkan penggunaan kata kunci yang relevan, serta aktif berpartisipasi dalam program promosi yang disediakan oleh *Online Travel Agent*, sehingga hotel dapat memperoleh label *Recommended* atau *Best Seller* yang mampu menarik lebih banyak calon tamu.

Selain itu, penerapan promo dinamis yang disesuaikan dengan musim dan permintaan pasar sangat dianjurkan. Misalnya, hotel dapat memberikan diskon *last-minute*, penawaran paket khusus saat *low season*, atau promo bundling layanan tambahan. Promo bundling merupakan strategi pemasaran di mana

beberapa layanan digabungkan dalam satu paket dengan harga khusus, sehingga memberikan nilai tambah bagi tamu. Dalam konteks hotel, bundling bisa berupa penggabungan antara kamar dengan fasilitas pendukung seperti sarapan, layanan spa, sewa motor, kelas yoga, atau makan malam di restoran hotel. Misalnya, Medewi Bay Retreat dapat menawarkan paket *Stay & Explore* yang mencakup kamar menginap, sarapan, dan sewa motor untuk menjelajah kawasan sekitar Medewi. Atau paket *Wellness Retreat* yang menggabungkan kamar, sesi yoga, dan perawatan spa. Penawaran semacam ini tidak hanya memberikan pengalaman yang lebih lengkap bagi tamu, tetapi juga mendorong pemanfaatan fasilitas hotel yang mungkin kurang optimal jika dijual secara terpisah.

Strategi promo bundling juga efektif diterapkan pada masa *low season* (Januari – Juni), ketika permintaan menginap cenderung menurun. Dengan memberikan paket menarik pada periode sepi tersebut, hotel dapat meningkatkan okupansi sekaligus menjaga pendapatan tetap stabil. Selain itu, bundling dapat dikemas sesuai target pasar, seperti paket keluarga, honeymoon, atau solo traveler, agar lebih relevan dengan kebutuhan tamu. Jika dikelola dengan baik dan dipromosikan secara aktif di platform *Online Travel Agent*, promo bundling akan menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan minat pemesanan, memperpanjang masa tinggal tamu, dan secara keseluruhan, meningkatkan tingkat hunian kamar di Medewi Bay Retreat.

Strategi harga yang kompetitif juga perlu diterapkan dengan melakukan pemantauan harga pesaing secara rutin dan memanfaatkan teknologi *dynamic pricing* agar tarif yang ditawarkan tetap relevan dan menarik. Selanjutnya, hotel harus memastikan bahwa deskripsi kamar dan fasilitas yang ditampilkan di *Online Travel Agent* menarik dan akurat dengan menggunakan foto berkualitas tinggi dan informasi yang jelas sehingga mampu memberikan gambaran nyata namun memikat bagi calon tamu. Manajemen ulasan juga merupakan aspek penting dalam membangun reputasi hotel, oleh karena itu, respons yang cepat dan profesional terhadap ulasan dan *feedback* pelanggan perlu dilakukan secara konsisten untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan tamu. Terakhir, penggunaan sistem *Channel Manager* yang terintegrasi dengan sistem pemesanan internal sangat dianjurkan agar dapat menghindari risiko *overbooking* dan memastikan ketersediaan kamar selalu akurat di seluruh platform *Online Travel Agent*. Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut secara menyeluruh dan konsisten, Medewi Bay Retreat dapat memaksimalkan tingkat hunian kamar sekaligus meningkatkan daya saingnya dalam pasar digital yang semakin berkembang dan kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan* ((Cetakan k). Bandung: Alfabeta.
- Balikpapan, S. B. (2022). Gelar berbagai kegiatan, Swiss Belhotel Balikpapan rayakan anniversary ke 8. *BorneoFlash*.
- Benny Setia. (2019). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Tingkat Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Sampit International. *E-Jurnal Profit (Jurnal Penerapan Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 4(1).
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbe.co.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on and 10 Years after the Internet – The State of eTourism Research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- Fernández-Martín, F.-D., Romero-Rodríguez, J.-M., Gómez-García, G., & Ramos Navas-Parejo, M. (2020). Impact of the Flipped Classroom Method in the Mathematical Area: A Systematic Review. *Mathematics*, 8(12), 2162.
<https://doi.org/10.3390/math8122162>
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 (Edisi 7)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hawkins, R., & Middleton, V. T. C. (2016). *Sustainable Tourism: A Marketing Perspective*. London: Routledge.
- Herlikano, R. C., Sari, N. P. R., & Sulistyawati, A. S. (2022). Pengaruh Online dan Offline Reservations Terhadap Tingkat Hunian Kamar Hotel Jayakarta Yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 5(2), 160–182.
<https://doi.org/10.24843/JKH.2021.v05.i02>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and*

Tourism. Pearson Education Limited.

- Krismasari, M. A., Astawa, I. K., & Triyuni, N. N. (2020). Commission of Online Travel agent to Increase Room Occupancy at The-Ritz-Carlton, Bali. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 2(2), 96–103. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v2i2.1991>
- Kusumawati, I. (2020). Pengembangan pengelolaan berbasis masyarakat pada wisata Ujong Kareung di Gampong Suak Indrapuri. *Jurnal Marine Kreatif*, 2(2). <https://doi.org/10.35308/jmk.v2i2.2278>
- Mardiyani, F. (2020). *Hubungan Antara Kepercayaan Diri dengan Kecemasan Menghadapi Dunia Kerja pada Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Jurusan dan Konseling Islam di IAIN Surakarta*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Muhammad Aditya Pratama. (2019). *Penerapan strategi harga melalui Online Travel agent dalam meningkatkan occupancy di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo studi kasus pada Kusuma Sahid Prince Hotel Solo*.
- Ni Luh Ayu Feby Handayani, I Ketututama, Ni Putu Wiwiek Ary Susyarini, Putu Yunita Wacana Sari, & I Made Sudiarta. (2023). The Contribution of Online and Offline Travel Agent Reservations to Increase Room Occupancy at The Westin Resort Nusa Dua, Bali. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(3), 248–263. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i3.303>
- Patterson, C. (2016). *Sustainable Tourism: Business Development, Operations, and Management*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Pendit, Made Indah Wulansari, Nyoman Mastiani Nadra, I. M., & Sudiarta. (2018). Contribution Of Offline And Online Travel Agent Reservation Toroom Revenue In Alila Villas Uluwatu. *JASTH -Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(3), 245–252.
- PhoCusWright. (2019). *Global Online Travel Overview*. Phocuswright.
- Priyatno, D. (2016). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi.
- Putra, P. O. H., & Santoso, H. B. (2020). ontextual factors and performance impact of e-business use in Indonesian small and medium enterprises (SMEs). *Heliyon*, 6(3). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03568>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sujarweni. (2016). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sulastiyono, S. (2011). *Manajemen Hotel*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Sulistyaningtyas, R. E., Astuti, F. P., & Yuliantoro, P. (2023). Using Technology for Learning in Early Childhood Education: A Review of Asian Countries. *Journal of Education and Teaching Learning (JETL)*, 5(1), 46–56. <https://doi.org/10.51178/jetl.v5i1.1013>
- Sutrisno. (2020). Peningkatkan sumber daya manusia (SDM) dalam pelayanan pengembangan pariwisata pada Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Timur. *JAMAK: Jurnal Administrasi Manajemen Dan Kepemimpinan*, 6(1), 18–27.
- Yanti, N. L. Y. K., Ernawati, N. M., & Bagiasuti, N. K. (2018). Contribution Analysis Of Reservation Through Travel Agent To Room Occupancy At Grand Zuri Kuta Bali Hotel. *JASTH – Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(2), 138.
- Yoeti, O. A. (2013). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Kompas Gramedia.