

SKRIPSI

**PENGARUH KONTRIBUSI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL
AGENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT
HUNIAN KAMAR DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Devi Pradnya Maheswari Suryawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH KONTRIBUSI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL
AGENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT
HUNIAN KAMAR DI THE TRANS RESORT BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Devi Pradnya Maheswari Suryawan
NIM 2115834145**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

PENGARUH KONTRIBUSI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR DI THE TRANS RESORT BALI

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Devi Pradnya Maheswari Suryawan
NIM 2115834145**

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KONTRIBUSI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR DI THE TRANS RESORT BALI

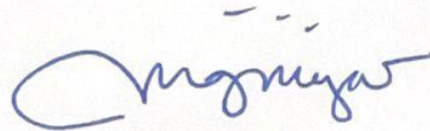
Skripsi ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Senin, 30 Juni 2025

Pembimbing I,



Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP 196206112000031001

Pembimbing II,



Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd
NIP 199009222022032010

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul :

**PENGARUH KONTRIBUSI ONLINE DAN OFFLINE TRAVEL AGENT
DALAM UPAYA MENINGKATKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR
DI THE TRANS RESORT BALI**

Yang disusun oleh **Devi Pradnya Maheswari Suryawan (NIM 2115834145)**

telah dipertahankan dalam **Sidang Skripsi** di depan Tim Penguji

Pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2025

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. I Nyoman Winia, M.Si 196206112000031001	
Anggota	Ir. I Gusti Agung Bagus Mataram, MIT 196007021990031001	
Anggota	Ni Ketut Bagiasuti, SH.,M.H 197203042005012001	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP 198409082008122004

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Pradnya Maheswari Suryawan

NIM : 2115834145

Program Studi : D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KONTRIBUSI ONLINE DAN OFFLINE
TRAVEL AGENT DALAM UPAYA MENINGKATKAN
TINGKAT HUNIAN KAMAR DI THE TRANS RESORT BALI**

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, 06 Juni 2022



Devi Pradnya Maheswari Suryawan

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul “ **Pengaruh Kontribusi Online dan Offline travel agent dalam Upaya Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di The Trans Resort Bali**” tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi pada Program Pendidikan Diploma IV pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Pendidikan Diploma IV pada Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

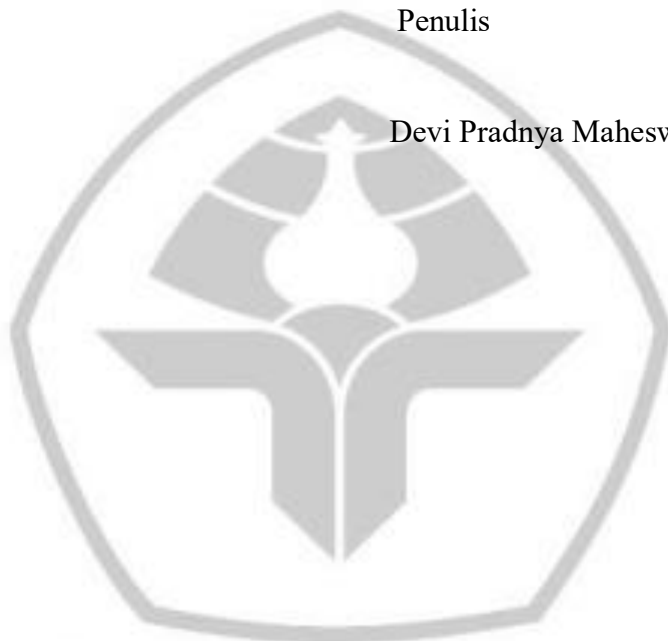
1. Bapak, I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Dr. I Nyoman Winia, M.Si selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam melakukan penyusunan skripsi.
5. Ibu Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam melakukan penyusunan skripsi.
6. Ibu Mutiara Tania Venables, sebagai Senior Sales Manager di The Trans Resort Bali.
7. Seluruh staf pegawai yang telah menuntun dan membagi ilmu serta pengalamannya. Selain itu, memberikan data dan informasi yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Semua pihak yang terlibat dalam membantu penyusunan skripsi.

Skripsi ini mungkin masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pihak pembaca yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat dipahami dan bermanfaat bagi penulis, mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya jurusan Pariwisata maupun pembaca pada umumnya.

Badung, 06 Juni 2025

Penulis

Devi Pradnya Maheswari Suryawan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Suryawan, Devi Pradnya Maheswari. (2025). *Pengaruh Kontribusi Online dan Offline travel agent dalam Upaya Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di The Trans Resort Bali*. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing 1: Dr. I Nyoman Winia, M.Si dan Pembimbing II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Kata kunci: *online travel agent*, *offline travel agent*, tingkat hunian kamar, strategi pemasaran, industri perhotelan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kontribusi *online* dan *offline travel agent* terhadap tingkat hunian kamar di The Trans Resort Bali serta untuk mengetahui saluran distribusi mana yang paling dominan dalam meningkatkan okupansi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda serta didukung dengan wawancara mendalam sebagai data kualitatif. Data diperoleh melalui dokumentasi penjualan kamar dan hasil wawancara dengan pihak hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik *online* maupun *offline travel agent* memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap tingkat hunian kamar sebesar 99,8%. Kerja sama dengan kedua jenis agen ini terbukti efektif dalam mendistribusikan produk kamar hotel, meskipun terdapat perbedaan tingkat kontribusi. Hasil uji dominan menunjukkan bahwa *online travel agent* sebesar 78,5%, merupakan saluran distribusi yang paling berpengaruh karena memiliki jangkauan pasar yang luas, efisiensi sistem reservasi, serta strategi pemasaran digital yang adaptif terhadap tren konsumen. Sementara itu, *offline travel agent* masih berperan dalam melayani pasar tertentu yang membutuhkan layanan personal. Oleh karena itu, kolaborasi dengan kedua jenis agen tetap penting dalam strategi pemasaran hotel, dengan fokus utama pada pengembangan kerja sama digital untuk meningkatkan okupansi jangka panjang.

ABSTRACT

Suryawan, Devi Pradnya Maheswari. (2025). *The Influence of Online and Offline travel agent Contributions in Efforts to Increase Room Occupancy at The Trans Resort Bali*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Dr. I Nyoman Wilnia, and Supervisor II: Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd.

Keywords: online travel agent, offline travel agent, room occupancy, marketing strategy, hospitality industry.

This study aims to examine the influence of online and offline travel agent contributions on room occupancy rates at The Trans Resort Bali, as well as to identify which distribution channel plays the most dominant role in increasing occupancy. The research employs a quantitative approach using multiple linear regression analysis, supported by in-depth interviews as qualitative data. Data were collected through room sales documentation and interviews with hotel representatives. The results indicate that both online and offline travel agents have a significant and positive impact on room occupancy, accounting for 99.8% of the variance. Collaboration with both types of agents has proven effective in distributing hotel room products, despite differing levels of contribution. Dominance testing revealed that online travel agents contribute 78.5%, making them the most influential distribution channel due to their wide market reach, efficient reservation systems, and adaptive digital marketing strategies aligned with consumer trends. Meanwhile, offline travel agents continue to serve niche markets that require personalized services. Therefore, collaboration with both types of agents remains essential in the hotel's marketing strategy, with a primary focus on enhancing digital partnerships to drive long-term occupancy growth..

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 <i>Travel agent</i>	10
2.1.3 <i>Online travel agent</i>	13
2.1.4 <i>Offline travel agent</i>	14
2.1.5 Fungsi dan Peran <i>Travel agent</i>	15
2.1.6 Kontribusi	16
2.1.7 Tingkat Hunian Kamar	17
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	18
2.3 Hipotesis	22
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.3.1 Variabel Bebas.....	25
3.3.2 Variabel Terikat	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1 <i>Online travel agent</i> (X_1)	25
3.4.2 <i>Offline travel agent</i> (X_2)	26
3.4.3 Tingkat Hunian Kamar (Y)	26
3.5 Jenis dan Sumber Data	27
3.5.1 Jenis Data.....	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Penentuan Sampel	29
3.7 Penentuan Informan	29

3.8 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.8.1 Observasi	30
3.8.2 Wawancara	31
3.8.3 Dokumentasi	31
3.8.4 Studi Pustaka.....	31
3.9 Teknik Analisis Data.....	32
3.9.1 Koefisien Korelasi	33
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.9.3 Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.9.4 Uji Hipotesis	37
3.9.5 Analisis Koefisien Determinasi	38
3.9.6 Uji Dominan.....	39
BAB IV	40
PEMBAHASAN	40
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.1.1 Sejarah The Trans Resort Bali.....	40
4.1.2 Bidang Usaha dan Fasilitas-Fasilitas The Trans Resort Bali	42
4.1.3 Struktur Organisasi The Trans Resort Bali	52
4.2 Penyajian Hasil Penelitian	56
1. Koefisien Korelasi.....	57
2. Uji Asumsi Klasik	59
3. Analisis Regresi Linear Berganda	64
4. Uji Hipotesis	66
5. Analisis Koefisien Determinasi.....	68
6. Uji Dominan	69
4.2.1 Pembahasan Rumusan Masalah	71
BAB V.....	76
SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Simpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	82
Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	82
Lampiran 2 Data Jumlah Tingkat Hunian Kamar, <i>Online travel agent</i> , dan <i>Offline travel agent</i> di The Trans Resort Bali periode Januari 2022 – April 2025.....	84
Lampiran 3 Hasil Olah Data Menggunakan SPSS versi 27.....	86
Lampiran 4 Tabel Durbin Watson	90
Lampiran 5 Tabel Distribusi F	91
Lampiran 6 Tabel Distribusi T	92
Lampiran 7 Hasil Wawancara.....	93
Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan Kunci dan Dokumentasi Pada Saat Penarikan Data	98
Lampiran 9 Surat Keterangan Ijin Penelitian di Hotel The Trans Resort Bali.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan Kamar dari Berbagai <i>Travel agent</i> pada The Trans Resort Bali	2
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Tingkat Hunian Kamar	26
Tabel 3. 2 Tabel Pedoman Interpretasi	34
Tabel 4. 1 Jumlah, Tipe dan Ukuran Kamar di The Trans Resort	43
Tabel 4. 2 Hasil Penelitian Uji Koefisien Korelasi	58
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linieritas pada Variabel <i>Online travel agent</i> (X1)	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linieritas pada Variabel <i>Offline travel agent</i> (X2)	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4. 10 Hasil Uji F	66
Tabel 4. 11 Hasil Uji T	67
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Dominan	69
Tabel 4. 14 Sumbangan Efektif Masing-masing Variabel Bebas	70

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Premier Room.....	43
Gambar 4. 2 Club Premier Room.....	44
Gambar 4. 3 Celebrity Suite Room	44
Gambar 4. 4 One-Bedroom Villa	45
Gambar 4. 5 Presidential Villa	45
Gambar 4. 6 Restaurant	46
Gambar 4. 7 Club Lounge	47
Gambar 4. 8 18th Rooftop Bar.....	48
Gambar 4. 9 MICE.....	48
Gambar 4. 10 Kids Club.....	49
Gambar 4. 11 Fitness Centre	50
Gambar 4. 12 The Trans Spa	51
Gambar 4. 13 The White Sandy Beach Pool	51
Gambar 4. 14 Struktur Organisasi <i>Sales & Marketing Department</i>	53
Gambar 4. 15 Gambar Grafik Tingkat Hunian Kamar Selama 40 Bulan Terakhir	57

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Data Jumlah Tingkat Hunian Kamar

Lampiran 3 Hasil Olah Data Menggunakan SPSS versi 27

Lampiran 4 Tabel Durbin Watson

Lampiran 5 Tabel Distribusi F

Lampiran 6 Tabel Distribusi T

Lampiran 7 Hasil Wawancara

Lampiran 8 Dokumentasi Wawancara dan Informan Kunci

Lampiran 9 Surat Keterangan Ijin Penelitian di Hotel The Trans Resort Bali



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu bidang yang penting dan memberikan pemasukan terbesar bagi Indonesia (Sulistiyawati & Peringgaswari, 2023). Fasilitas akomodasi yang ditawarkan oleh hotel memiliki peran yang cukup besar dalam kemajuan industri pariwisata. Ini dikarenakan fungsi hotel dalam memenuhi kebutuhan akomodasi bagi wisatawan saat berkunjung. Secara umum, hotel dapat dipahami sebagai suatu bentuk bisnis atau bangunan yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial, yang menyediakan fasilitas tempat tinggal, makanan, minuman, serta layanan tambahan lainnya bagi tamu yang melakukan perjalanan untuk tujuan wisata, bisnis, atau sekadar singgah, dengan imbalan sesuai kesepakatan antara hotel dan pengguna layanan.

Dalam industri perhotelan, aspek kebersihan, keamanan, dan kenyamanan merupakan faktor penting yang sangat memengaruhi keputusan wisatawan dalam memilih tempat menginap selama berwisata (Nugraha et al., 2015). Hal tersebut memberikan dampak jangka panjang, baik terhadap peningkatan loyalitas tamu maupun terhadap pertumbuhan penjualan produk yang ditawarkan oleh pihak hotel (Dameria, 2016). Guna memperoleh hasil penjualan kamar yang optimal, dibutuhkan pengelolaan yang efektif dan terstruktur dengan baik agar mampu menjaga stabilitas pendapatan serta tingkat hunian, yang pada akhirnya akan mendorong perkembangan bisnis perhotelan.

The Trans Resort Bali, hotel bintang lima yang terletak di daerah Seminyak, Badung, memiliki 200 kamar termasuk suite dan vila dengan kolam renang pribadi. Untuk meningkatkan tingkat hunian kamar, hotel ini menjalin kerja sama dengan berbagai *travel agent*, baik *online* seperti, Agoda, Booking.com, Traveloka maupun *offline* seperti, Jaya Tour, Antavaya, DBali Travel. Kolaborasi ini merupakan bagian dari strategi pemasaran afiliasi, di mana agen mendapat kompensasi atas kontribusinya dalam penjualan kamar. *Online travel agent* beroperasi secara *digital* dengan sistem pemesanan daring, sementara *offline travel agent* berlokasi di daerah konsumen dan berfungsi sebagai mitra distribusi perjalanan.

Berikut adalah data Kerjasama *Online* dan *Offline travel agent* berdasarkan tingkat hunian kamar di The Trans Resort Bali:

Tabel 1. 1 Penjualan Kamar dari Berbagai *Travel agent* pada The Trans Resort Bali

Periode	Total <i>Travel agent</i>	Room Sold	Arrival
2021	43	10.221	6.095
2022	69	9.780	4.277
2023	60	6.770	2.541
2024	93	15.591	5.634
2025	37	4.530	1.264

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah kontribusi *online* dan *offline travel agent* terhadap kunjungan dan penjualan kamar di The Trans Resort Bali, sangat bervariasi setiap tahunnya dari 2021 hingga awal 2025. Meskipun terdapat fluktuasi jumlah agen, kunjungan, dan kamar terjual, terlihat bahwa kedua jenis agen, baik *online* maupun *offline*, berperan dalam meningkatkan tingkat hunian kamar. Meskipun menurut wawancara yang tidak terstruktur yang dilakukan oleh penulis menyatakan bahwa penjualan kamar yang dilakukan oleh kedua agen, juga

didukung oleh *direct website*, namun belum diketahui secara pasti agen mana yang memberikan kontribusi lebih dominan serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja sama dalam meningkatkan tingkat hunian kamar.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengaruh kontribusi *online* dan *offline travel agent* yang terdapat pada The Trans Resort Bali dengan membahas tentang: pengaruh kontribusi *online* dan *offline travel agent* dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar The Trans Resort Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh kontribusi *online* dan *offline travel agent* dalam upaya peningkatan hunian kamar di The Trans Resort Bali?
2. Kontribusi *travel agent* manakah yang paling dominan dalam meningkatkan hunian kamar di The Trans Resort Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, berdasarkan tentang rumusan masalah yang sudah diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kontribusi *online* dan *offline travel agent* dalam upaya peningkatan hunian kamar di The Trans Resort Bali.
2. Menganalisis kontribusi *travel agent* yang paling dominan dalam meningkatkan hunian kamar di The Trans Resort Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi The Trans Resort Bali mengenai kontribusi *travel agent* terhadap permintaan dan perilaku konsumen, dan membantu mengidentifikasi tren pariwisata, serta menjadi dasar perumusan strategi pemasaran yang lebih optimal dan sebagai referensi untuk penelitian lanjutan terkait tingkat hunian kamar.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Mengaplikasikan ilmu dan teori yang diperoleh di kampus dalam praktik nyata di The Trans Resort Bali sebagai bentuk penyelesaian tugas akhir pada program D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata dalam penelitian selanjutnya serta menambah literatur di perpustakaan Politeknik Negeri Bali sebagai bahan bacaan untuk memperluas wawasan.

3. Bagi The Trans Resort Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi The Trans Resort Bali dalam meningkatkan strategi pemasaran serta menyediakan data tambahan sebagai bahan evaluasi perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Penetapan ruang lingkup dan batasan masalah dilakukan agar fokus penelitian lebih jelas, terarah, dan dapat menjawab permasalahan secara relevan.

1. Ruang Lingkup

Penelitian ini membahas pengaruh kerja sama *online* dan *offline travel agent* terhadap tingkat hunian kamar di The Trans Resort Bali, dengan menggunakan data penjualan kamar dan kunjungan tamu sebagai indikator kontribusi masing-masing agen.

2. Batasan Masalah

Batasan masalah dibutuhkan untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian. Adapun Batasan masalah penelitian ini adalah

- a. Hanya membahas bagaimanakah pengaruh kontribusi *online* dan *offline travel agent* dalam upaya peningkatan hunian kamar di The Trans Resort Bali.
- b. Hanya membahas kontribusi *travel agent* manakah yang paling dominan dalam meningkatkan hunian kamar di The Trans Resort Bali.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab IV sebelumnya terkait pengaruh kontribusi *online* dan *offline travel agent* dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar di The Trans Resort Bali, dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil analisis regresi ganda dan uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa *online travel agent* dan *offline travel agent* memiliki dampak positif serta signifikan terhadap peningkatan tingkat hunian kamar di The Trans Resort Bali. Hasil dari uji T menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara statistik mendukung hipotesis alternatif, yang berarti keduanya memberikan kontribusi yang penting terhadap tingkat hunian kamar. Kolaborasi dengan *travel agent* telah dilakukan sejak awal operasional hotel. Kehadiran kedua jenis *agent* tersebut memberikan keuntungan yang berbeda namun saling melengkapi, di mana *online travel agent* menyediakan akses yang cepat dan mudah secara digital, sementara *offline travel agent* menawarkan layanan yang lebih personal dan pendampingan langsung bagi para wisatawan. Dengan demikian, kerjasama antara kedua saluran distribusi ini berkontribusi untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan kenyamanan konsumen, yang secara keseluruhan berdampak positif terhadap tingkat hunian kamar hotel..

Berdasarkan hasil analisis dominan, dapat disimpulkan bahwa *online travel agent* adalah saluran distribusi yang paling berpengaruh dalam meningkatkan

tingkat hunian kamar di The Trans Resort Bali. Keunggulan ini disebabkan oleh kemampuan *online travel agent* dalam mencapai pasar global, efisiensi dalam proses reservasi, serta pendekatan pemasaran yang inovatif dan selalu mengikuti perkembangan digital. Meskipun *offline travel agent* tetap berkontribusi, terutama dalam menyediakan layanan yang lebih personal, tetapi fleksibilitas dan jangkauan luas dari *online travel agent* menjadikannya mitra utama yang lebih efektif dalam mendistribusikan kamar hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait pengaruh kontribusi *online* dan *offline travel agent* dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar di The Trans Resort Bali:

The Trans Resort Bali diharapkan untuk terus meningkatkan kolaborasi dengan platform *online travel agent* melalui taktik pemasaran digital seperti SEO (*search engine optimization*), promosi paket, umpan balik pelanggan, dan program promosi yang eksklusif. Meskipun kontribusi *offline travel agent* lebih kecil, saluran ini tetap memiliki peranan penting untuk segmen tertentu, sehingga perlu dijaga dengan pendekatan yang lebih personal dan penawaran paket khusus.

Manajemen hotel sebaiknya juga menerapkan strategi distribusi yang omnichannel dengan mengintegrasikan kekuatan *online* dan *offline* secara bersinergi untuk memperluas jangkauan pasar serta menjaga stabilitas tingkat hunian. Penilaian secara berkala terhadap kontribusi masing-masing saluran distribusi juga menjadi penting agar strategi pemasaran dapat disesuaikan dengan perubahan pasar dan preferensi konsumen.

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti promosi, kualitas layanan, harga, dan ulasan pelanggan, serta mempertimbangkan faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan tren pariwisata untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, M., Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2017). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Adhim, J. B. (2019). Identifikasi anak kesulitan belajar matematika (diskalkulia) di Sekolah dasar. *Jurnal Pendidikan Khusus*, 13.
- Ardiansyah, D. O. (2016). *PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA*. Vol. 3 No.1, 1–5.
- Arief, A. R. (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran*. Graha Ilmu.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206414/pengantar-ilmu-perhotelan-dan-restoran>
- Bagyono. (2012). *Pariwisata Dan Perhotelan*. Alfabeta.
<https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/206402/pariwisata-dan-perhotelan>
- Caesari, S., Nugraha, H. S., & Prabawani, B. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Untuk Menginap di Hotel Puri Saron. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science Tahun*, 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Damardjati, R. S. (2001). *Istilah - Istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya Paramita.
https://books.google.co.id/books/about/Istilah_istilah_dunia_pariwisata.html?hl=id&id=dfFBNwAACAAJ&redir_esc=y
- Dameria, I. (2016). Loyalitas Konsumen Dalam Meningkatkan Omzet Penjualan Pada GERAJ Indomaret di Kecamatan Loceret Kabupaten Nganjuk. In *Jurnal Aplikasi Administrasi* (Vol. 19, Issue 2).
- Dewantoro, F., & Widodo, D. A. (2021). Kajian Pencahayaan Dan Penghawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu Pada Iklim Tropis. In *Journal of Infrastructural in Civil Engineering (JICE)* (Vol. 02, Issue 01).
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice>
- Fadading, D. N. N., & Nugroho, J. W. (2021). *PENGARUH ONLINE TRAVEL AGENT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN*. 1–81.
- Frangkylee. (2024, April 20). *Pengertian dan Perbedaan Jenis-Jenis Perusahaan Agen Travel*. Gapura Tour .
- Hardiani, N. K. M., Susanto, B., Astawa, I. K., Nadra, N. M., Sudiarta, M., & Sudarmini, N. M. (2022). Analysis of *Online and Offline travel agents*' Contribution to Room Occupancy. In *International Journal of Travel* (Vol. 1).
- Juhari. (2016). Analisis Harga Terhadap Room Occupancy Hotel Dan Penginapan Di Kota Pangkalinang. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 02(02), 1–12.
- Kemala, S., Fitria, Nengsih, R. Y., Indriani, J. D., & Fauzan, R. (2023). Pengaruh *Online travel agent* dan Gaya Hidup Terhadap Minat Konsumen Membeli Tiket Secara *Online* di Kota Payakumbuh. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(2), 441–449. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i2.1066>

- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342. <https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342>
- Muhammad, A. R., & Suyanto, A. M. A. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Ota Terhadap Reservasi Kamar Hotel (studi Kasus Hotel Berbintang Di Bali). *EProceedings of Management*, 6(2), 1–9.
- Nasrudin, J. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Buku Ajar Praktis Cara Membuat Penelitian* (M. Taufik, Ed.). PT Panca Terra Firma.
- Nihayah, A. Z. (2019). *Pengolahan Data Penelitian Menggunakan Software SPSS*.
- Nurnawati, E. K., & Ardyusmarryya, D. (2017). *Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Untuk Menunjang Smart City*. <http://jenishotel.info/pengertian-hotel>,
- Priyatno, D. (2022). *Olah Data Sendiri Analisis Regresi Linier dengan SPSS & Analisis Regresi Data Panel Dengan EViews* (A. T. Prabawati, Ed.). Cahaya Harapan. <https://books.google.co.id/books?id=ISeyEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Putri, D., & Yosepha, Y. S. (2023). Pengaruh Promosi Instagram Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Burger King Di Jatiasih. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 13(1).
- Soenarno, A. (2009). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Angkasa CV.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian bisnis (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Alfabeta. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=22537>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)*. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=MGOS5rkAAAAJ&citation_for_view=MGOS5rkAAAAJ:yD5IFk8b50cC
- Sugiyono, & Nuryanto, A. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=24805>
- Sukandarrumidi. (2004). *Metode Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta Gadjah Mada University Press . <https://onsearch.id/Record/IOS3774.JAKPU000000000094858>
- Sulistyawati, N. L. K. S., & Peringgawari, A. A. G. (2023). Pengaruh Penjualan Kamar Melalui *Online travel agent* Terhadap Tingkat Hunian Kamar (Studi Kasus di Kayu Manis Jibaran Privite Estate & Spa Bali). *Journal of Hotel Management*, 1(1), 12–20. <https://doi.org/10.52352/jhm.v1i1.1015>
- Suparmono. (2018). *Modul Pelatihan SPSS Pengolahan Statistik*. 1–25.
- Syarina, Sasmita, A. S., Hayati, R., & Achmadi, N. S. (2024). Peran Front Desk Agent Dalam Peningkatan Tingkat Hunian Kamar Pada Unhas Hotel Dan Convention. *Hospitality and Gastronomy Research Journal*, 6, 58.

- Utama, I. G. B. R., Mahadewi, N. M. E., & Krismawintari, N. P. D. (2023). *Metodologi Penelitian Bidang Manajemen dan Pariwisata*. Deepublish.
<https://balaiyanpus.jogjaprovo.go.id/opac/detail-opac?id=340524>
- Widiastuti, N. P., Farhaeni, M., & Sari, Y. E. (2021). Pengaruh Brand Dan Harga Terhadap Tingkat Hunian Kamar Di Dash Hotel Seminyak. *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 02(2), 91–97.
- Wulandari, A. W., Susanto, B., Triyuni, N. N., Sarja, N. L. A. K. Y., & Budarma, I. K. (2021). Contribution of *Online* Platform Reservations To Increase Room Occupancy At The Haven Hotel Bali Seminyak. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2071>
- Yoeti, O. A. (2001). *Strategi Pemasaran Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti, O. A. (2018). *Buku Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata*. Kencana.
- Yuliara, I. M. (2016). *Modul Regresi Linier Berganda*.
- Zahriyah, A., Suprianik, Parmono, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika Teknik dan Aplikasi dengan SPSS*. Mandala Press.