

PENGARUH APLIKASI OYO TERHADAP KEPUTUSAN TAMU

MENGINAP DI ALENA RESIDENCE YOGYAKARTA

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Disusun Oleh:

FRIDA DWI HAPSARI

NO. MHS: 317101116

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARYTA

2021

**PENGARUH APLIKASI OYO TERHADAP KEPUTUSAN TAMU
MENGINAP DI ALENA RESIDENCE YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Disusun Oleh:

FRIDA DWI HAPSARI

NO. MHS: 317101116

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2021

PENGARUH APLIKASI OYO TERHADAP KEPUTUSAN TAMU

MENGINAP DI ALENA RESIDENCE YOGYAKARTA



Oleh:

FRIDA DWI HAPSARI

NO.MHS: 317101116

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Budi Hermawan, MM.

NIDN. 0523026601

Pembimbing II

Arif Dwi Saputra, S.S., M.M

NIDN. 0525047001

Mengetahui

Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST, MM.

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUH APLIKASI OYO TERHADAP KEPUTUSAN TAMU
MENGINAP DI ALENA RESIDENCE YOGYAKARTA**

Disusun Oleh :

FRIDA DWI HAPSARI

NO. MHS: 317101116

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal 7 Mei 2021

**Penguji Utama : RM. N. Jonet Sinangjowo, S.Sos., M.Si
NIDN. 0518117401**



**Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan, MM
NIDN. 0523026601**



**Pembimbing II : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M.
NIDN. 0525047001**



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. P. Pratiwi, MM.

NIDN. 0526125901

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Frida Dwi Hapsari
NIM : 317101116
Tempat Tanggal Lahir : Sleman, 6 Agustus 1999
Instansi : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi yang berjudul "PENGARUH APLIKASI OYO TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI ALENA RESIDENCE YOGYAKARTA" adalah bukan tugas akhir skripsi orang lain sebagian maupun keseluruhan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi.

Yogyakarta, 20 April 2021



Frida Dwi Hapsari

HALAMAN MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”.

(QS. Al-Baqarah 216)

“Kebahagiaan bukan sesuatu yang harus diraih. Dalam proses meraih sesuatupun, kamu juga bisa bahagia”.

(Kim Namjoon of BTS)

“Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak”.

(Ralph Waldo Emerson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah karya yang dikerjakan dengan sepenuh hati, waktu, pikiran, dan kerja keras. Tugas akhir skripsi ini saya persembahkan untuk semua orang luar biasa yang selalu berada di samping saya memberi semangat dan membantu skripsi ini hingga selesai:

1. Teruntuk orang tua dan kakak yang menjadi penyemangat terbaik, memberikan dukungan moral, doa, dan dukungan material selama perkuliahan berlangsung. Terimakasih untuk semua yang sudah diberikan tanpa rasa pamrih sedikitpun.
2. Kepada sahabat, terimakasih telah menjadi penyemangat di masa-masa sulit yang telah dilalui dan selalu memberikan dukungan satu sama lain dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Kepada teman-teman Pengelolaan Perhotelan Angkatan 2017 khususnya kelas ADH D, terimakasih telah member warna dalam kelas.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bias menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Aplikasi OYO Terhadap Keputusan Tamu Menginap di Alena Residence Yogyakarta” sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada jurusan Pengelolaan Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi dan penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M. selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan pengetahuan selama penyusunan skripsi.
2. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M. selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
3. Bapak N. Jonet Sinangjoyo, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dalam sidang skripsi ini dan memberikan masukan untuk tugas akhir ini.
4. Bapak Hermawan Prasetyantoo, S.Sos., S.ST., M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang sudah meluangkan waktunya dalam sidang skripsi ini.

5. Bapak Andi, selaku Pemilik Hotel Alena Residence Yogyakarta yang telah memberikan izin selama penelitian skripsi ini sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
6. Seluruh jajaran Dosen jurusan Pengelolaan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya.
7. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 10 April 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Pariwisata	6
2. Pemasaran.....	6
3. E-marketing	7
4. E-commerce.....	10
5. Reservasi	11
6. Minat	12
7. Tamu.....	15
8. Aplikasi OYO.....	15

B. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	17
C. Penelitian Terdahulu	18
D. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	22
D. Variabel dan Indikator	23
E. Metode Pengumpulan Data.....	31
F. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	41
B. Uji Kelayakan Instrumen	51
C. Hasil Analisis Data.....	55
D. Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Butir Pengaruh Aplikasi OYO	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Pengaruh Aplikasi OYO.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keputusan Tamu Menginap	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji F.....	59
Tabel 4.11 Hasil Analisis Uji T	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Aplikasi Oyo	15
Gambar 4.1 Logo Alena Residence Yogyakarta.....	41
Gambar 4.2 Area Parkir Alena Residence Yogyakarta.....	45
Gambar 4.3 Lobby Alena Residence Yogyakarta.....	45
Gambar 4.4 Meja Di Lobby Yang Terdapat Stop Kontak	46
Gambar 4.5 Gambar Toilet Di Alena Residence Yogyakarta.....	47
Gambar 4.6 Balkon Di Alena Residence Yogyakarta.....	47
Gambar 4.7 Kamar Di Alena Residence Yogyakarta	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Data Hasil Penelitian

Lampiran 4 Output SPSS Versi 16

Lampiran 5 Tabel T

Lampiran 6 Tabel F

Lampiran 7 Tabel R

Lampiran 8 Dokumentasi

Lampiran 9 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Aplikasi OYO terhadap Keputusan Tamu Menginap di Alena Residence Yogyakarta” bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan dimensi manakah yang dominan berpengaruh antara variabel informasi, keberadaan pelayanan, ketanggapan pelayanan, proses, dan kegunaan terhadap variabel keputusan tamu menginap.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengambilan sampel sebanyak 35 responden dengan metode random sampling (secara acak), Instrument yang digunakan adalah kuesioner dan observasi. Data tersebut diuji validitas dan reliabilitas serta dengan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 16.

Uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 177.081 > F_{tabel} sebesar 2.55, dengan taraf signifikan table anova sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi pengaruh aplikasi OYO secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan tamu menginap di Alena Residence Yogyakarta. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak. Uji parsial (Uji T) menunjukkan bahwa nilai tertinggi yaitu variabel Informasi sebesar 5.938 dan nilai terendah yaitu variabel Keberadaan Pelayanan sebesar 2.294 dengan nilai T_{tabel} yaitu 2.045. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak. Berdasarkan uji determinasi (R^2) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel X terhadap variabel Y dari nilai koefisien Adjusted R Square adalah 0.963 yang berarti besarnya Pengaruh Aplikasi OYO sebesar 96.3% sedangkan sisanya 3.7%.

Kata kunci: Aplikasi OYO, KeputusanTamuMenginap, Alena Residence Yogyakarta.

ABSTRACT

This study entitled "The Effect of the OYO Application on Guest Decisions to Stay at Alena Residence Yogyakarta" aims to determine the effect simultaneously and which dimensions are dominant influencing the information variables, the existence of services, service responsiveness, process, and usability on guest decision variables to stay overnight.

This type of research is descriptive quantitative, which is used in this research is taking a sample of 35 respondents with a random sampling method (randomly), the instruments used are questionnaires and observations. The data were tested for validity and reliability and with multiple linear regression analysis techniques using SPSS version 16.

The simultaneous test (F test) shows that the value of F_{count} is $177.081 > F_{table}$ is 2.55, with a significant level of the ANOVA table of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that the dimensions of the influence of the OYO application simultaneously have a significant effect on guest decisions to stay at Alena Residence Yogyakarta. Thus it can be concluded that H_{a1} is accepted and H_{o1} is rejected. The partial test (T test) shows that the highest value is the Information variable of 5.938 and the lowest value is the Service Existence variable of 2.294 with a T-table value of 2.045. Thus it can be concluded that H_{a2} is accepted and H_{o2} is rejected. Based on the determination test (R^2), it is clear that there is a positive relationship between variable X and variable Y from the value of the Adjusted R Square coefficient is 0.963, which means that the influence of the OYO application is 96.3% while the remaining is 3.7%.

Keywords: OYO Application, Guest Decision to Stay, Alena Residence Yogyakarta.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti pada saat ini, di Indonesia teknologi informasi dan komunikasi sudah sangat berkembang dengan pesat. Secara sederhana, pengertian teknologi informasi adalah fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak dalam mendukung dan meningkatkan kualitas informasi untuk setiap lapisan masyarakat secara cepat dan berkualitas. Salah satu contoh perangkat teknologi yang sering digunakan oleh masyarakat pada saat ini yaitu internet.

Internet adalah singkatan atau singkatan dari international network, yang didefinisikan juga sebagai suatu jaringan komputer yang sangat besar, dimana jaringan komputer tersebut terdiri dari beberapa jaringan-jaringan kecil saling terhubung satu sama lain. Salah satu fasilitas yang terdapat dalam internet adalah website. Website adalah fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dengan memanfaatkan layanan website para wisatawan dapat berpergian ke suatu daerah baik untuk urusan bisnis, wisata, maupun untuk keperluan lainnya dengan melakukan reservasi terlebih dahulu sebelumnya yang biasa disebut layanan booking online.

Layanan booking online ini bisa berupa pemesanan tiket pesawat terbang, pemesanan tiket kereta api, pemesanan tiket wisata, pemesanan

penginapan, dan masih banyak lagi layanan yang bisa didapat dalam aplikasi booking online. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin maju, banyak hotel maupun penginapan jenis lain menggunakan layanan booking online ini karena dianggap lebih cepat dan efisien. Maka dibutuhkan sebuah sistem yang dapat digunakan untuk mempermudah pemilik hotel untuk manajemen pemesanan lewat media online.

Pada saat ini banyak sekali layanan booking online yang tersedia di Indonesia seperti Traveloka, Booking.com, Pegi-peg, dan masih banyak lagi. Banyaknya layanan ini membuat manusia sangat terbantu untuk berbagai kegiatannya. Baik dalam kegiatan bisnis, wisata, maupun yang lainnya.

Ada juga sebuah aplikasi yang tidak hanya menyediakan layanan booking online, namun juga menyediakan sistem manajemen bagi pihak hotel yang melakukan kerjasama dengan aplikasi tersebut. Aplikasi tersebut yaitu OYO yang sangat memudahkan bagi pemilik hotel yang baru memulai bisnis di bidang ini untuk membantu pemasaran dan promosi hotel tersebut. Dengan begitu hotel baru dapat mudah dikenal oleh masyarakat luas.

Tidak hanya itu, aplikasi OYO ini juga memberikan berbagai macam promo-promo dan diskon menarik dengan fasilitas yang sangat baik dan memadai. Hal ini dapat membuat masyarakat luas memilih untuk menggunakan aplikasi ini dan menginap di hotel yang bekerjasama dengan aplikasi OYO tersebut.

Aplikasi OYO tersebut merupakan aplikasi yang digunakan oleh hotel baru yang dibangun di Jl. Kemetiran Kidul No.586 yang bernama Alena Residence Yogyakarta. Hotel baru ini pun dibangun di daerah yang strategis. Pasalnya dibangun di dekat pusat kota Yogyakarta yaitu dekat Jl. Malioboro dan dekat Stasiun Tugu Yogyakarta. Sesuai dengan persyaratan yang dimiliki aplikasi OYO yaitu hotel harus berada di tempat yang strategis, hotel inipun memiliki tempat yang sangat strategis.

Tak hanya itu aplikasi ini juga mencantumkan beberapa indikator yang bisa menjadi pertimbangan tamu dalam memilih tempat menginap seperti harga kamar, foto, fasilitas yang dimiliki suatu hotel, alamat dan nomor yang dapat dihubungi dengan jelas, promo-promo yang sedang berlangsung, dan rating serta komentar yang diberikan oleh tamu lain yang pernah menginap di suatu hotel yang sudah bergabung dan bekerjasama dengan aplikasi OYO tersebut.

Berdasarkan dari uraian yang telah diuraikan diatas, maka hal tersebut mendorong penulis melakukan penelitian untuk mengetahui tentang pengaruh aplikasi OYO terhadap minat tamu menginap di Alena Residence Yogyakarta yang sesuai dengan judulnya yaitu **“PENGARUH APLIKASI OYO TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI ALENA RESIDENCE YOGYAKARTA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, maka penulis menyimpulkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh aplikasi OYO secara simultan terhadap keputusan tamu menginap di Alena Residence Yogyakarta?
2. Apakah variabel Informasi secara parsial paling berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap di Alena Residence Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Dalam sebuah penelitian sudah jelas peneliti harus membatasi permasalahan agar tidak keluar dari pokok pembahasan yang akan dibahas. Oleh sebab itu, berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas maka pokok pembahasan yang dibahas yaitu keputusan tamu menginap di Alena Residence Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh aplikasi OYO terhadap keputusan tamu menginap dan apakah variabel Informasi paling berpengaruh secara parsial terhadap keputusan tamu menginap di Alena Residence Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian pastinya memiliki manfaat atau kegunaan, tidak hanya untuk peneliti namun juga untuk pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun manfaat atau kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Alena Residence Yogyakarta

Penelitian ini dapat dijadikan informasi bagi pihak pemilik dan pengelola dalam memanfaatkan media seosial yaitu aplikasi OYO untuk mempengaruhi keputusan tamu menginap di Alena Residence Yogyakarta.

2. Bagi STP AMPTA

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah karya tulis dan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan bagi mahasiswa STP AMPTA yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan judul yang diangkat penulis.

3. Bagi penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan penulis dapat menerapkan ilmu yang sudah didapat selama berada di bangku kuliah dan mempraktekkannya dalam dunia kerja khususnya yang berkaitan dengan booking online.