

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI AGODA TERHADAP
KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL GRAND
TJOKRO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

MARGARET AFFRIANTI SIMAMORA

318101249

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI AGODA TERHADAP
KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL GRAND
TJOKRO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan
Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

Oleh:

MARGARET AFFRIANTI SIMAMORA

318101249

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI AGODA TERHADAP
KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL GRAND TJOKRO
YOGYAKARTA**



Oleh

MARGARET AFFRIANTI SIMAMORA

318101249

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

**Drs. Budi Hermawan, MLM
NIDN : 0523026601**

Pembimbing II

**R.M. Nikasius Jonet S, S.Sos, M.Si
NIDN : 0518117401**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi**

**Hermawan Prasetyanto, S. Sos., S.ST., M.M
NIDN : 0525047801**

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI AGODA TERHADAP
KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HOTEL GRAND TJOKRO
YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh

Margaret Affrianti Simamora

Nomor Mahasiswa : 318101249

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan : LULUS

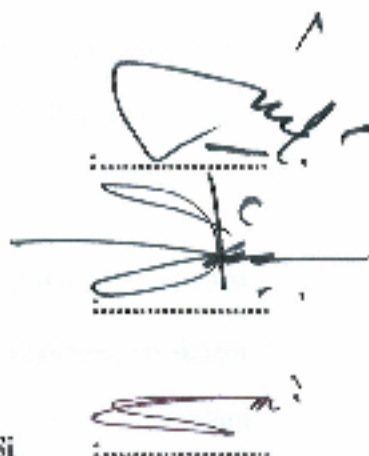
Pada Tanggal : 27-08-2022

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Prihatno, M.M
NIDN : 0526125901

Penguji I : Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN : 0523026601

Penguji II : R.M. Nikasius Jonet S, S.Sos, M.Si
NIDN : 0518117401



Mengetahui,
Ketua Sekolah Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN : 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Margaret Affrianti Simamora

Nim : 318101249

Jurusan : Pengelolaan Perhotelan

Judul : Pengaruh Penggunaan Aplikasi Agoda Terhadap Keputusan Tamu Menginap Di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

Skripsi yang saya tulis adalah benar-benar karya saya sendiri berdasarkan hasil pengamatan, penelitian, dan pemaparan dengan pengarahan dari dosen pembimbing yang telah ditetapkan. Saya tidak melakukan plagiarisme atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan aturan dan etika yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti kesamaan dan ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Yogyakarta, Juni 2022



Margaret A. Irianti Simamora

HALAMAN MOTTO

“Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanalah segala rencanamu”.

~ Amsal 16:3~

“Learn From yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important thing is not to stop questioning.”

~Albert Einstein~

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan saya kekuatan, kesabaran, ketabahan, dan kemudahan atas kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini..
2. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi atas segala dukungan, doa, dan pengorbanan yang tidak pernah henti hingga saat ini. Semoga saya dapat menjadi salah satu kebanggaan kalian nantinya. *A lot of thanks and i love you so much.*
3. Kepada Kak Siska, Bang Nando dan Bang Boy, terima kasih atas semangat, dukungan, motivasi, yang telah kalian berikan selama saya menempuh kuliah.
4. Teman dekat saya Nopi, Nana, dan Dede yang selalu memberi dukungan, semangat, dan membantu saya dalam proses skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi pendengar yang baik.
5. Teman seperjuangan saya Delis dan Amata yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagaimana mestinya. Penelitian berjudul “Pengaruh Aplikasi Agoda Terhadap Keputusan Tamu Menginap Di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta” ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut berperan, yaitu :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak RM. Nikasius Jonet S, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Prihatno. M.M selaku penguji utama dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah meluangkan waktu kepada peneliti serta memberikan masukan bagi kelancaran penyusunan skripsi.

4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., MM. selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Bernadi Dony selaku HRD di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.
6. Responden yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan data dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca guna perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, Juni 2022

Margaret Affrianti Simamora

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA UJIAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| ABSTRAK | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Batasan Masalah | 4 |
| D. Tujuan Penelitian | 4 |
| E. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Tinjauan Pustaka..... | 6 |
| 1. Pengertian Hotel | 7 |
| 2. Pemasaran | 7 |
| 3. <i>E-Marketing</i> | 8 |
| 4. <i>E-Commerce</i> | 11 |
| 5. Reservasi | 12 |

| | |
|-------------------------------|----|
| 6. Keputusan Pembelian | 12 |
| 7. Tamu | 14 |
| 8. Aplikasi Agoda | 14 |
| B. Kerangka Pemikiran | 17 |
| C. Penelitian Terdahulu | 18 |
| D. Hipotesis Penelitian | 20 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian | 21 |
| B. Subjek dan Objek Penelitian | 21 |
| C. Lokasi dan Waktu | 21 |
| D. Populasi dan Sampel | 22 |
| E. Variabel Penelitian | 23 |
| 1. Variabel Penelitian | 23 |
| 2. Definisi Konseptual | 23 |
| 3. Definisi Operasional | 24 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 1. Jenis Instrumen | 27 |
| 2. Uji Kelayakan Instrumen | 30 |
| G. Metode Analisis Data | 32 |
| 1. Uji Kelayakan Variabel | 32 |
| 2. Uji Hipotesis | 33 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum | 37 |
| 1. Sejarah Hotel Grand Tjokro Yogyakarta..... | 37 |
| 2. Profil Hotel Grand Tjokro Yogyakarta..... | 38 |
| 3. Kegiatan Usaha Hotel..... | 39 |

| | |
|--|----|
| B. Karakteristik Data Penelitian | 46 |
| 1. Usia | 48 |
| 2. Jenis Kelamin..... | 49 |
| C. Hasil Uji Instrument | 49 |
| 1. Uji Validitas Instrumen | 49 |
| 2. Uji Reabilitas Instrumen | 51 |
| D. Hasil Analisis Deskriptif | 52 |
| 1. Data persentase tanggapan responden variabel Pengaruh Aplikasi Agoda (X)..... | 52 |
| 2. Data persentase tanggapan responden variabel Keputusan Tamu Menginap (Y)..... | 62 |
| E. Hasil Uji Kelayakan Variabel | 73 |
| 1. Uji Normalitas | 73 |
| 2. Uji Linieritas | 74 |
| F. Hasil Penelitian | 75 |
| 1. Uji Parsial (t-test) | 75 |
| 2. Uji Simultan (F-test)..... | 78 |
| 3. Uji Determinasi (R^2)..... | 79 |
| G. Pembahasan | 79 |
| 1. Pengaruh Informasi terhadap Keputusan Tamu Menginap..... | 80 |
| 2. Pengaruh Ketanggapan Pelayanan terhadap Keputusan Tamu Menginap..... | 80 |
| 3. Pengaruh Proses terhadap Keputusan Tamu Menginap..... | 81 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 81 |
| B. Saran | 82 |

| | |
|-----------------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
|-----------------------------|----|

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Indikator | 26 |
| Tabel 4.1 Usia Responden | 48 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 49 |
| Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden | 50 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas (X) | 51 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas (Y) | 51 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Realiabilitas (X)..... | 52 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas (Y)..... | 53 |
| Tabel 4.8 Jawaban Responden Dari Pertanyaan X1.1 | 54 |
| Tabel 4.9 Jawaban Responden Dari Pertanyaan X1.2 | 55 |
| Tabel 4.10 Jawaban Responden Dari Pertanyaan X1.3 | 55 |
| Tabel 4.11 Jawaban Responden Dari Pertanyaan X2.1 | 57 |
| Tabel 4.12 Jawaban Responden Dari Pertanyaan X2.2 | 58 |
| Tabel 4.13 Jawaban Responden Dari Pertanyaan X2.3 | 59 |
| Tabel 4.14 Jawaban Responden Dari Pertanyaan X3.1 | 60 |
| Tabel 4.15 Jawaban Responden Dari Pertanyaan X3.2 | 61 |
| Tabel 4.16 Jawaban Responden Dari Pertanyaan X3.3 | 62 |
| Tabel 4.17 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Y1.1 | 63 |
| Tabel 4.18 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Y1.2 | 64 |
| Tabel 4.19 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Y1.3 | 66 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.20 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Y2.1 | 67 |
| Tabel 4.21 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Y2.2 | 69 |
| Tabel 4.22 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Y2.3 | 70 |
| Tabel 4.23 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Y3.1 | 71 |
| Tabel 4.24 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Y3.2 | 72 |
| Tabel 4.25 Jawaban Responden Dari Pertanyaan Y3.3 | 74 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Normalitas | 75 |
| Tabel 4.27 Hasil Uji Linieritas..... | 76 |
| Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial (Uji t-test) | 78 |
| Tabel 4.29 Hasil Uji Simultan (F-test)..... | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Logo Aplikasi Agoda | 14 |
| Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran | 18 |
| Gambar 4.1 Gedung Hotel Grand Tjokro Yogyakarta..... | 39 |
| Gambar 4.2 <i>Superior Room</i> | 40 |
| Gambar 4.3 <i>Deluxe Room</i> | 40 |
| Gambar 4.4 <i>Deluxe Executive Room</i> | 41 |
| Gambar 4.5 <i>Junior Suite Room</i> | 41 |
| Gambar 4.6 <i>Tjokro Restraurant</i> | 42 |
| Gambar 4.7 <i>Bar and Batik Lounge</i> | 42 |
| Gambar 4.8 <i>Sky Lounge</i> | 43 |
| Gambar 4.9 <i>Swimming Pool</i> | 43 |
| Gambar 4.10 <i>Fitness Center</i> | 44 |
| Gambar 4.11 <i>Spa</i> | 44 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Data Identitas Responden
- Lampiran 5 Hasil Jawaban Variabel (X)
- Lampiran 6 Hasil Jawaban Variabel (Y)
- Lampiran 7 Output SPSS Hasil Uji Validitas (X)
- Lampiran 8 Output SPSS Hasil Uji Validitas (Y)
- Lampiran 9 Output SPSS Uji Normalitas
- Lampiran 10 Output SPSS Uji Linieritas
- Lampiran 11 Output SPSS Hasil Reabilitas
- Lampiran 12 Output SPSS Hasil Uji t
- Lampiran 13 Output SPSS Hasil Uji F
- Lampiran 14 Output SPSS Hasil Determinasi (R^2)
- Lampiran 15 Analisis Deskriptif Statistik
- Lampiran 16 Tabel Dstribusi t
- Lampiran 17 Tabel Distribusi r
- Lampiran 18 Tabel Distribusi F
- Lampiran 19 Dokumentasi
- Lampiran 20 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang pengaruh penggunaan aplikasi Agoda terhadap keputusan tamu menginap, ini dilatar belakangi dengan adanya kelebihan aplikasi Agoda yang diharapkan mampu membuat keputusan menginap melalui layanan aplikasi tersebut, namun data yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa belum didapatkan data secara akurat terkait peran dari aplikasi Agoda. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan variabel yang paling berpengaruh antara variabel informasi, ketanggapan pelayanan, dan proses terhadap variabel keputusan tamu menginap. Populasi dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu sampel yang digunakan adalah tamu yang sudah pernah menginap dan tamu yang sedang menginap khusus bagi yang menggunakan aplikasi Agoda di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta sebanyak 30 orang responden. Instrument yang digunakan adalah observasi dan kuesioner yang berfungsi untuk mengetahui setiap nilai dari indikator variabel. Kelayakan instrument diuji validitas dan reabilitas, kelayakan variabel diuji normalitas dan linieritas serta teknik analisis uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan SPSS versi 28.1. Berdasarkan analisis data hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian bersifat valid dan reliabel. Uji F menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar $3.114 > F_{tabel}$ sebesar 2.96, dengan taraf signifikan *table anova* $0.043 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak yaitu adanya pengaruh aplikasi Agoda secara simultan terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Uji t menunjukkan bahwa nilai tertinggi yaitu variabel proses dengan t_{table} sebesar 2.780 dan signifikan sebesar 0.010, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak yang artinya variabel proses secara parsial paling berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Berdasarkan uji determinasi (R^2) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel (X) terhadap variabel (Y) dari nilai koefisien *Adjusted R Square* sebesar 0.179 yang berarti besarnya pengaruh aplikasi Agoda sebesar 17.9% sedangkan sisanya 82.1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci : Aplikasi Agoda, Keputusan Tamu Menginap, Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

ABSTRACT

This thesis discusses the influence of the Agoda application on the guest's decision to stay, this is motivated by the advantages of the Agoda application which is expected to be able to make a decision to stay through the application service, but the data obtained by the researcher shows that accurate data has not been obtained regarding the role of the Agoda application. The purpose of this study was to determine the simultaneous influence and the most influential variables between information variables, service responsiveness, and processes on guest staying decision variables. The population in this study used a purposive sampling method, namely the sample used was guests who had stayed and guests who were staying specifically for those who used the Agoda application at the Grand Tjokro Hotel Yogyakarta as many 30 respondents. The instruments used are observations and questionnaires that function to determine each value of the variable indicator. The feasibility of the instrument was tested for validity and reliability, the feasibility of the variables tested for normality and linearity as well as the analysis technique of partial test (t test), simultaneous test (F test), and coefficient of determination (R^2) using SPSS version 28.1. Based on the data analysis, the results of the study indicate that the indicators in the study are valid and reliable. The F test shows that the F_{count} is 3.114 > F_{table} is 2.96, with a significant level of table ANOVA $0.043 < 0.05$, so it can be concluded that H_{a1} is accepted and H_{o1} is rejected, namely the simultaneous influence of the Agoda application on the guest's decision to stay at the Grand Tjokro Hotel Yogyakarta. The t-test shows that the highest value is the process variable with a t_{table} of 2.780 and a significant of 0.010, so it can be concluded that H_{a2} is accepted and H_{o2} is rejected, which means that the process variable partially has the most influence on guest decisions to stay at the Grand Tjokro Hotel Yogyakarta. Based on the determination test (R^2), it explains that there is a positive relationship between the variable (X) and the variable (Y) of the Adjusted R Square coefficient of 0.179, which means that the influence of the Agoda application is 17.9% while the remaining 82.1% is influenced by other variable.

Keywords : Agoda Aplication, Guest Decision to Stay, Grand Tjokro Hotel Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini sektor pariwisata menjadi sektor unggulan yang mampu menggerakkan sektor industri yang lain, demikian halnya dengan negara Indonesia. Seiring semakin berkembangnya sektor pariwisata, maka akan timbul berbagai persaingan bisnis yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan negara maupun taraf hidup masyarakat umum. Perkembangan persaingan bisnis di Indonesia adalah salah satu fenomena yang sangat menarik untuk diamati, terlebih lagi dengan adanya globalisasi dalam bidang ekonomi yang semakin membuka peluang usaha untuk turut berkompetensi dalam berbagai bidang usaha maupun industri. Salah satu industri yang terkena dampak dari globalisasi adalah industri jasa perhotelan.

Hotel memiliki hubungan yang erat dengan sektor pariwisata karena menjadi sarana tempat tinggal sementara bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu daerah atau negara. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Kelangsungan usaha perhotelan bergantung pada jumlah kedatangan wisatawan, apabila terjadi penurunan atau peningkatan pada sektor wisata akan turut memberi pengaruh pada sektor perhotelan. Pesatnya persaingan dan pertumbuhan hotel telah

mendorong para pelaku usaha agar selalu aktif untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Adapun cara yang dapat digunakan yaitu dengan layanan sistem *booking online*.

Layanan *booking online* dapat berupa pemesanan tiket pesawat terbang, pemesanan tiket wisata, pemesanan tiket kereta api dan pemesanan tiket penginapan. Adanya perkembangan teknologi tersebut, menuntut para pelaku bisnis hotel untuk memanfaatkan layanan melalui *booking online*. Adanya layanan tersebut dapat mempermudah para pelaku usaha dalam menawarkan produknya, sedangkan bagi konsumen akan mendapatkan kemudahan memperoleh informasi yang lebih cepat dan lengkap mengenai fasilitas yang ditawarkan, serta dapat menghemat waktu karena terbukanya layanan *reservasi* selama 24 jam. Salah satu perusahaan yang menggunakan layanan tersebut yaitu *Online Travel agent*.

Online Travel Agent pada dasarnya memiliki lingkup bisnis yang sama seperti agen travel konvensional. *Online Travel Agent* adalah salah satu jenis dari travel agent yang melakukan seluruh kegiatannya melalui online. Pada saat ini terdapat beberapa perusahaan *Online Travel Agent* yang tersedia di Indonesia antara lain Traveloka, Pegi-peggi, Booking.com serta Agoda yang sudah bermitra dengan 390.000 lebih hotel dari seluruh dunia dengan fokus perjalanannya adalah konsumen mancanegara.

Agoda merupakan *web reservasi* hotel online terbesar di Asia Pasifik saat ini dan bermitra dengan beberapa hotel di seluruh dunia. Aplikasi Agoda tersebut merupakan salah satu aplikasi *booking online* yang

digunakan di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta . Pada masa tertentu Agoda akan memberikan *special deals* kepada anggotanya untuk bergabung di dalam *join pomotion*. Aplikasi Agoda juga mencantumkan beberapa komponen pendukung untuk menjelaskan *hotel deals* terbaik dan *top selling* di dunia. Agoda memberikan *reward point* untuk setiap konsumen yang sudah menginap di hotel yang dikirim melalui *email* dan meminta masukan kepada konsumen mengenai *service* dari hotel, serta bagi yang mengirimkan *feedback*. Adapun perbedaan antara Agoda dengan beberapa aplikasi lainnya yaitu berkaitan dengan fasilitas perjalanan yang hanya menawarkan tiket pesawat, transportasi bandara, penginapan serta target pasarnya adalah konsumen mancanegara sedangkan aplikasi lainnya lebih berfokus ke operasional perjalanannya dengan target pasarnya yaitu konsumen domestik Indonesia.

Adanya aplikasi Agoda bagi konsumen tidak lantas membuat permasalahan ini selesai. Hal yang perlu diperhatikan adalah kelebihan aplikasi Agoda yang diharapkan mampu membuat keputusan menginap melalui layanan aplikasi tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa belum didapatkan data secara akurat terkait peran dari aplikasi Agoda terhadap keputusan tamu untuk menginap. Dengan demikian peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh aplikasi Agoda terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta yang sesuai dengan judulnya yaitu “ **Pengaruh**

Penggunaan Aplikasi Agoda Terhadap Keputusan Tamu Menginap Di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ada pengaruh aplikasi Agoda terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta?
2. Apakah variabel proses secara persial paling berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Untuk memperjelas arah penelitian dan tidak menyimpang dari judul yang telah ditetapkan, maka penulis membatasi permasalahan Pengaruh Penggunaan Aplikasi Agoda terhadap Keputusan Tamu Menginap dimana yang dibahas fokus pada bagian aplikasi Agoda.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh aplikasi Agoda terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah variabel proses yang paling berpengaruh secara persial terhadap keputusan tamu menginap di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian pastinya memiliki manfaat, tidak hanya untuk peneliti namun juga untuk pihak-pihak yang bersangkutan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, antara lain yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmiah dan menjadi bahan acuan bagi peneliti berikutnya, khususnya mengenai ilmu perhotelan dalam menggunakan layanan *booking online*.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan dalam pengembangan manajemen bagi Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.