

**PENGARUH LAYANAN SISTEM RESERVASI TERHADAP  
MINAT TAMU DALAM MENGINAP DI CIKOLE JAYAGIRI  
RESORT KABUPATEN BANDUNG BARAT**

**SKRIPSI**

*Disusun untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata  
Program Studi Manajemen Resort & Leisure*



**Oleh:**

**Ervina Mega Purnama  
1700965**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2021**

**PENGARUH LAYANAN SISTEM RESERVASI  
TERHADAP MINAT TAMU DALAM MENGINAP DI CIKOLE  
JAYAGIRI RESORT KABUPATEN BANDUNG BARAT**

Oleh:

Ervina Mega Purnama

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Ervina Mega Purnama 2021

Universitas Pendidikan Indonesia

November 2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,  
difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

Ervina Mega Purnama, 2021

*PENGARUH LAYANAN SISTEM RESERVASI TERHADAP MINAT TAMU DALAM MENGINAP DI CIKOLE  
JAYAGIRI RESORT KABUPATEN BANDUNG BARAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

## LEMBAR PENGESAHAN

Ervina Mega Purnama

1700965

### PENGARUH LAYANAN SISTEM RESERVASI TERHADAP MINAT TAMU DALAM MENGINAP DI CIKOLE JAYAGIRI RESORT KABUPATEN BANDUNG BARAT

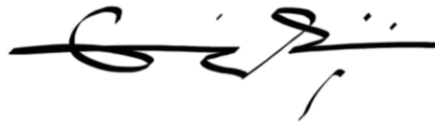
Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



**Prof. Dr. H. Darsihardjo, M.Si.**  
NIP. 19620921 198603 1 005

Pembimbing II



**Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.**  
NIP. 19741018 200812 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



**Dr. Erry Sukriah, M.SE**  
NIP. 19791215 200812 2 002

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Layanan Sistem Reservasi Terhadap Minat Tamu dalam Menginap di Cikole Jayagiri Resort, Kabupaten Bandung Barat”** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan dan tidak ada di dalamnya yang merupakan plagiat dari hasil karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 17 November 2021

Yang membuat Pernyataan.



Ervina Mega Purnama

NIM. 1700965

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr Wb.*

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta selalu memberikan kesehatan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan Sistem Reservasi terhadap Minat Tamu dalam Menginap di Cikole Jayagiri Resort, Kabupaten Bandung Barat”**. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pariwisata di Program Studi Manajemen Resort dan Leisure, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan sumber yang dimiliki. Penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa mendatang.

Skripsi ini tentu saja tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan dalam pembuatan skripsi ini. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini menjadi hal yang berguna dan dapat diamalkan oleh semua pihak. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga Allah SWT memberikan bimbingan, karunia-Nya, dan ridho-Nya kepada hamba-Nya yang selalu berusaha dalam mencari ilmu.

*Wassalamu'alaikum Wr Wb.*

Bandung, 17 November 2021

Penulis,



## UCAPAN TERIMAKASIH

*Assalamu'alaikum wr.rb*

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, sebagai rasa syukur saya kepada Allah SWT, karena dengan kehendak dan lindungan-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis berharap dapat menambah rasa syukur kepada-Nya dan skripsi ini dapat bermandaat dan menjadi amal ibadah. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih banyak atas segala perhatian dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan oleh berbagai pihak, kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Erry Sukriah, SE., M.SE., selaku Ketua Prodi Manajemen Resort dan Leisure, yang sudah memberikan motivasi dan arahan dalam perkuliahan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Darsihardjo, M.Si., selaku dosen wali akademik yang selalu memberikan motivasi selama perkuliahan dan sebagai dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan izin serta memberikan waktu dan kesempatan untuk membimbing, mengoreksi dan mengarahkan kepada hal hal yang benar pada saat proses penyusunan skripsi berlangsung. Terimakasih telah bersabar memberikan arahan yang terbaik dan meluangkan waktu bagi penulis, semoga segala kebaikannya di balas oleh Allah SWT.
3. Ibu Fitri Rahmafitria, SP., M.Si., selaku dosen pembimbing II skripsi. Terimakasih atas segala ilmu dan bimbingan yang diberikan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan selama penulis mengerjakan skripsi. Terimakasih telah memberikan motivasi, arahan yang terbaik dan meluangkan waktu bagi penulis, semoga segala kebaikannya di balas oleh Allah SWT.

4. Seluruh dosen pengajar dan staff program studi Manajemen Resort dan Leisure, terimakasih atas segala ilmu, wawasan, dan pembelajaran yang telah diberikan selama menempuh pendidikan di bangku kuliah ini.
5. Bapak Dadan Wachju Wardhana, selaku Kepala Departemen Produksi, Industri, Ecotourism dan Agroforestry Divre Janten yang mengizinkan penulis melakukan observasi di lingkungan Cikole Jayagiri Resort.
6. Ibu Atty Thurniati, selaku Expert Madya Ecotourism dan Agroforestry Divre Janten yang mengizinkan penulis melakukan observasi di lingkungan Cikole Jayagiri Resort dan membantu proses penelitian.
7. Seluruh bagian dari KBM Ecotourism dan seluruh karyawan Cikole Jayagiri Resort yang telah berkontribusi dan membantu penulis demi kelancaran penelitian.
8. Nenek dan orang tua tercinta, terimakasih untuk segala kasih sayang, cinta, perhatian, do'a serta perjuangan dan pengorbanan dalam membesarkan penulis yang tidak akan tergantikan dengan apapun.
9. Kakak dan adik tercinta, yaitu Yuda Angga Kusumah dan Raffa M Afwaz yang selalu menghibur dan menyemangati penulis.
10. Teman-teman seperjuangan saya khususnya seluruh mahasiswa prodi Manajemen Resort dan Leisure angkatan 2017, yang selalu memberikan perhatian, semangat, dukungan, dan doa kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Suci Amalia Rizqia, Jessica Gianina Felicia, Yoana Retno Rahayu, Anggita Putri, dan Vianka Novelia Azhar terimakasih telah menjadi teman terbaik yang mengisi perjalanan hidup penulis yang berkesan selama kuliah.
12. Adhitya Yusup S selaku teman seperjuangan penulis yang selalu memberikan *support* selama menyusun penelitian skripsi, terimakasih telah berjuang dan ber-*progress* bersama sampai wisuda kelak. *See u on top!*
13. Wahyu Ramadan, terimakasih telah membimbing dan membantu penulis dalam menyusun skripsi. Tak lupa juga kepada Eriska Rizkiani, Aprinda

Rizky, Rivaldy, dan Rizky Sidiq terimakasih selalu menghibur, memberikan semangat dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi.

14. Bang Billy, terimakasih telah sabar membimbing dan membantu penulis dalam seluruh proses pra-penelitian.
15. Syafira Azhari, Aria Winata Sysco, dan Mutia Safriani selaku sahabat penulis yang selalu menghibur dan selalu memberikan *support* bagi penulis. Terimakasih telah memberikan kesan yang indah semasa kuliah.
16. Seluruh orang-orang baik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih telah membantu dalam perjalanan penulis menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada seluruh pihak yang disebutkan maupun tidak. Semoga atas kebaikan dan keikhlasan kepada penulis dalam membantu menyelesaikan skripsi dapat di balas oleh Allah SWT.

*Wassalamu'alaikum wr.rb*



**PENGARUH LAYANAN SISTEM RESERVASI TERHADAP  
MINAT TAMU DALAM MENGINAP DI CIKOLE JAYAGIRI  
RESORT KABUPATEN BANDUNG BARAT**

**ABSTRAK**

**Ervina Mega Purnama**

**1700965**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan sistem reservasi terhadap minat tamu dalam menginap serta sebagai dasar kajian analitis untuk pengembangan *hotel management system* khususnya segi layanan sistem reservasi di Cikole Jayagiri Resort. Layanan sistem reservasi (X) diukur dengan dimensi *structure and ease of use, reputation accuracy and security, usefulness, information content, skills and responsiveness*. Kemudian minat tamu menginap (Y) diukur dengan dimensi *Interest*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis data statistika yang sifatnya adalah regresi linier sederhana dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 22. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner secara *online* menggunakan teknik *purposive sampling*. Dengan pertimbangan sampel untuk penelitian ini yaitu tamu yang pernah menginap dan melakukan reservasi *via online* di Cikole Jayagiri Resort periode kunjungan 2019 - 2021 yang diperoleh sebanyak 160 responden. Hasil penelitian menunjukkan: 1) Layanan sistem reservasi di Cikole Jayagiri Resort Kabupaten Bandung Barat termasuk dalam kategori tinggi; 2) Minat tamu dalam menginap termasuk ke dalam kategori sangat tinggi; 3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel layanan sistem reservasi terhadap minat tamu menginap dengan kontribusi sebesar 58.4%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 41.6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci : Layanan Sistem Reservasi, Minat Tamu Menginap, *Hotel Management System***

***THE EFFECT OF RESERVATION SYSTEM SERVICES ON  
THE INTEREST OF GUEST STAY AT CIKOLE JAYAGIRI  
RESORT, WEST BANDUNG DISTRICT***

***ABSTRACT***

**Ervina Mega Purnama**

**1700965**

*This study aims to determine the effect of reservation system services on the interest of guest stay and obtain a base for analytical studies for developing a hotel management system, especially of reservation system services at Cikole Jayagiri Resort. Reservation system service (X) is measured by five dimensions i.e. structure and ease of use, reputation accuracy and security, usefulness, information content, skills, and responsiveness. Also, the interest of guest stay (Y) is measured by the Interest dimension. This study uses a quantitative approach using statistical data analysis which is a simple linear regression with the help of the IBM SPSS Statistics version 22 application. The data were collected by distributing online questionnaires using the purposive sampling technique. Considering the sample for this study specifically, guests who have stayed and made online reservations for the 2019 - 2021 visit period at Cikole Jayagiri Resort with responses from 160 respondents. The results of this study showed that: 1) the reservation system service at Cikole Jayagiri Resort West Bandung Regency had a high category, 2) the interest of guest stay had a very high category, and 3) there is a positive and significant effect on the reservation system service variable on the interest of guest stay with the contribution is 58.4%, while the residual is 41.6% that affected by other variables that not examined.*

***Keywords : Reservation System Service, the interest of guest stay, Hotel Management System***

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Hotel Management System .....	8
2.2 Layanan Reservasi Hotel.....	8
2.2.1 Sistem Jaringan Reservasi.....	10
2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Reservasi.....	11
2.2.3 Dimensi layanan reservasi hotel .....	13
2.2.4 Manfaat Reservasi.....	14
2.3 Minat Menginap.....	15
2.4 Pengaruh Layanan Sistem Reservasi terhadap Minat Tamu.....	19
2.5 Penelitian Terdahulu .....	20
2.6 Kerangka Pemikiran.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>

3.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel .....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	30
3.3.3 Teknik Sampling .....	30
3.4 Operasional Variabel.....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7 Instrumen Penelitian.....	37
3.8 Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	38
3.8.1 Pengujian Validitas .....	38
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	43
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	43
3.9.2 Analisis Data Verifikatif .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	49
4.1.1 Fasilitas Akomodasi.....	50
4.1.2 Struktur Organisasi Kawasan.....	55
4.1.3 Sistem Reservasi di Cikole Jayagiri Resort .....	58
4.2 Profil Responden.....	60
4.2.1 Karakter Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.2.2 Karakter Responden berdasarkan Usia .....	61
4.2.3 Karakter Responden berdasarkan Domisili.....	62
4.2.4 Karakter Responden berdasarkan Pekerjaan.....	63
4.2.5 Karakter Responden berdasarkan Frekuensi Menginap di Cikole Jayagiri Resort.....	64
4.3 Analisis Deskriptif .....	65
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Layanan Sistem Reservasi .....	66

4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Minat Tamu Menginap (Y).....	78
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	81
4.4.1 Uji Normalitas .....	81
4.4.2 Uji Linearitas.....	82
4.5 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	82
4.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	83
4.7 Analisis Korelasi .....	84
4.8 Hasil Uji Hipotesis .....	84
4.9 Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
4.9.1 Variabel Layanan Sistem Reservasi di Cikole Jayagiri Resort, Kab. Bandung Barat.....	85
4.9.2 Variabel Minat Tamu Menginap di Cikole Jayagiri Resort, Kab. Bandung Barat.....	90
4.9.3 Pengaruh Layanan Sistem Reservasi terhadap Minat Tamu Menginap di Cikole Jayagiri Resort, Kab. Bandung Barat. ....	90
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>91</b>
5.1 Kesimpulan .....	94
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	94
5.3 Saran.....	95
5.3.1 Implikasi Manajerial .....	95
5.3.2 Untuk Peneliti Selanjutnya.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Model Hierarchy of effects</i> .....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 3.1 Peta Lokasi Wana Wisata <i>Cluster</i> Cikole Jayagiri.....	27
Gambar 3.2 Denah Cikole Jayagiri Resort Sektor Barat.....	28
Gambar 3.3 Denah Cikole Jayagiri Resort Sektor Timur .....	28
Gambar 3.4 Garis Kontinum .....	44
Gambar 4.1 <i>Family Cottage</i> A Tipe Jengjen .....	50
Gambar 4.2 <i>Family Cottage</i> B Tipe Kakia dan Tisuk .....	51
Gambar 4.3 Tipe Kamar Lombok .....	51
Gambar 4.4 Tipe Jati <i>Cottage</i> .....	52
Gambar 4.5 Tipe Rumah Kayu, Surian, dan Cemara.....	53
Gambar 4.6 Tipe <i>Single Room Cottage</i> .....	53
Gambar 4.7 Tipe <i>Bunk Bed Cottage</i> .....	54
Gambar 4. 8 <i>Eucalyptus Cottage</i> .....	54
Gambar 4.9 Bale Caang .....	55
Gambar 4.10 Struktur Organisasi Cikole Barat .....	56
Gambar 4.11 Struktur Organisasi Cikole Timur .....	56
Gambar 4.12 Beranda <i>software</i> Tera Traveloka .....	58
Gambar 4. 13 Beranda aplikasi HotelMu.....	59
Gambar 4.14 <i>Input</i> Transaksi aplikasi HotelMu .....	59
Gambar 4.15 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Gambar 4.16 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	61
Gambar 4.17 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	64
Gambar 4.18 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Menginap .....	65
Gambar 4.19 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Structure and Ease of Use</i> .....	68

Gambar 4.20 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reputation, accuracy, and Security</i> .....	70
Gambar 4.21 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Usefulness</i> .....	72
Gambar 4.22 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Information Content</i> .....	74
Gambar 4.23 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Skills and Responsiveness</i> .....	76
Gambar 4.24 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Variabel Layanan Sistem Reservasi .....	78
Gambar 4.25 Garis Kontinum Tanggapan Responden Mengenai Variabel Minat Tamu Menginap .....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Okupansi Cikole Jayagiri Resort 2018-2019 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Pengaruh Layanan Sistem Reservasi terhadap Minat Tamu dalam Menginap.....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Data yang Digunakan dalam Penelitian .....	35
Tabel 3.3 Skala Likert .....	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 3.5 <i>Case Processing Summary</i> .....	42
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 3.7 Klasifikasi Nilai Korelasi.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	62
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Structure and Ease of Use</i> .....	66
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Reputation Accuracy and Security</i> .	69
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Usefulness</i> .....	71
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai <i>Information Content</i> .....	73
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai <i>Skills and Responsiveness</i> .....	75
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Layanan Sistem Reservasi di Cikole Jayagiri Resort.....	77
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Minat Tamu Menginap .....	79
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	81
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas .....	82
Tabel 4.11 Tabel Analisis Regresi Sederhana.....	82
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi .....	83
Tabel 4.13 Hasil Uji Korelasi.....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian .....	102
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	106
Lampiran 3 Hasil Analisis Data dari SPSS for Windows 22 .....	110
Lampiran 4 Peta Wana Wisata Cluster Cikole Jayagiri .....	117
Lampiran 5 Struktur Organisasi Cikole Jayagiri Resort 2020 .....	118
Lampiran 6 Surat Keputusan Dosen Pembimbing .....	119
Lampiran 7 Rekap Bimbingan .....	120
Lampiran 8 Riwayat Hidup .....	122

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiano, S. G. N. B., Negara, I. M. K., & Suardana, I. W. (2016). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Reservasi Hotel Di Pt. Bali Megah Wisata Tour And Travel. *Jurnal IPTA*.
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Audria, R. L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Mergosari Ciamis*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Baker, S., Bradley, P., & Huyton, J. (2000). Principals of Hotel Front Office. *Office Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 44(1).
- Bemile, R., Achampong, A., & Danquah, E. (2014). Online Hotel Reservation System. *International Journal of Innovative Science, Engineering & Technology*, 1(9), 583–588.
- Chairunnisa, H. (2020). Pengaruh Strategi Go To Your Post (Bergerak Kearah yang di Pilih) Terhadap Kemampuan Menulis Puisi Siswa Kelas X Sma Prayatna Medan, 5.
- Chang, J. H., Yoon, K. C., & Park, C. S. (2014). Hotel Reservation Service, Customer Expectations, Brand Attachment, and Brand Loyalty: Effects of Package Product Reservation. *The Journal of Distribution Science*, 12(12), 27–41.
- Durianto, D. (2003). *Invasi Pasar Dengan Iklan yang Efektif*. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama.
- Fujimoto. (2005). *System for management of hotel facilities including casino*. European Patent Office.
- Guo, X., Ling, L., Yang, C., Li, Z., & Liang, L. (2013). Optimal Pricing Strategy Based On Market Segmentation For Service Products Using Online Reservation Systems: An Application To Hotel Rooms. *International Journal of Hospitality Management*, 35(274–281).
- Gursida, & Harmon. (2017). *Metode Penelitian Bisnis dan Keuangan Konsep dan Implementasinya*. Bogor: Paspi.

- Hair, J. F. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. USA: Sage.
- Herlambang, D. D. (2016). Dampak Pariwisata Terhadap Kondisi Sosial Dan Ekonomi Penduduk Sekitar Lokasi Wisata Air Terjun Kedung Pedut Di Dusun Kembang, Desa Jatimulyo, Kecamatan Girimulyo, Kabupaten Kulonprogo. *Jurnal Elektronik Pendidikan Geografi*, 1(c), 1–21.
- Herlambang, M., Riyadi, R., & Dewantara, R. Y. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Traveloka Di Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 43(1), 28–35.
- Kamaludin, J. (2020). *Pengaruh Kualitas Website Resort Terhadap Minat Pemesanan Kamar*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Kirana, C. (2012). *Daya Tarik Penyiar “Panghibur Kalbu” Di Radio Mora 88,50 Fm Jawa Barat Terhadap Minat Dengar Anggota Mora Club Bandung*. Universitas Komputer Indonesia, Bandung.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen pemasaran Jilid I* (11th ed.). Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1), 70–78.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cetakan 1). Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Limilia, P., & Fuady, I. (2016). Peran Fitur Anonim Media Sosial dalam Keputusan Penggunaan Media Sosial Di Kalangan Remaja. Jakarta: Serikat Pekerja Pers.
- Liu, M. T., Wong, I. A., Tseng, T., Chang, A. ., & Phau, I. (2017). Applying Consumer-Based Brand Equity In Luxury Hotel Branding. *Journal of Business Research*, 81, 192–202.
- Maholtra, K. (2009). *Riset Pemasaran Jilid I* (4th ed.). Jakarta: PT. Indeks.
- Malhotra, N., & Birks, D. (2013). *Marketing Research: An Applied Approach*.
- Mouakket, S., & Al-hawari, M. A. (2012). Examining the antecedents of e-loyalty intention in an online reservation environment. *The Journal of High Technology Management Research*, 23(1), 46–57.

- Mustakini, J. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Narimawati, U., Wahyu, A., Koswara, N., & Komariyah, I. (2016). Studies on the implementation of management strategy in programs preservation culture (Case study on Tourism and Culture Department West Java Province). *International Journal of Applied Business and Economic Research*.
- Pristanto, Y., Wahyuni, S., & Dwi Handini, Y. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menginap Pada Hotel Bintang Mulia Jember.
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. (T. Chandra, Ed.) (Ed. Revisi). Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. (A. Syaifudin, Ed.). Purworejo: Staiapress.
- Radjab, E., & Jam'an, A. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Makasar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Riduwan, & Kuncoro., E. A. (2007). *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Robert M, K., & Dennis P, S. (1993). *Phsycolological Testing principles, application, and issues; Brooks/Cole*. California: Pacific Grove.
- Ruhamak, M. D., & Sya'idah, E. H. (2018). Pengaruh Word Of Mouth, Minat Konsumen Dan Brand Image Terhadap Keputusan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*, 124.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parametrik*. Elex Media Komputindo.
- Saputra, H. (2017). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Minat Konsumen (Studi Pada Pt. Samudranesia Tour And Travel Pekanbaru). *JOM FISIP*, 4(1), 7–8.
- Sari, D., & Kusuma, B. (2014). Does luxury brand perception matter in purchase intention? A comparison between a Japanese brand and a German brand. *ASEAN Marketing Journal*, 6(1), 50–63.
- Sarwono. (2006). Korelasi. Retrieved September 6, 2021, from [www.jonathansarwono.info/korelasi/korelasi.html](http://www.jonathansarwono.info/korelasi/korelasi.html)
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (7th ed.).

- United Kingdom: John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Sijoria, C., Mukherjee, S., & Datta, B. (2019). Impact Of The Antecedents Of Electronic Word Of Mouth On Consumer Based Brand Equity: A Study On The Hotel Industry. *Journal Of Hospitality Marketing & Management*, 28(1), 1–27.
- Simamora. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (3rd ed.). Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siregar, D. I. (2018). Literacy Study of Analysis of Linear Regression About The Influence of Inflation Level on The Interest Rate In Canada For The Period 1960-1995. *Bilancia*, 2(1), 59–63.
- Soenarno, A. (1995). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Sudjana. (2005). *Penilaian Hasil Proses Belajar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)*. (S. Y. Suryandari, Ed.) (3rd ed.). Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardani, D. M. (2021). Hotel Reservation Policy Pada Masa Pandemi: Refund, Reschedule Atau Cancel di Labuan Bajo. *Jurnal Pariwisata*, 8(1), 63–72.
- Wardiyanta. (2006). *Metode Penelitian Pariwisata*.
- Wibowo, B. A. (2007). Analisis Sikap Konsumen dalam Menggunakan Jasa Hotel Quality Yogyakarta. Universitas Islam Indonesia.
- Yacob, S., Johannes, J., & Qomariyah, N. (2019). Visiting Intention: A Perspective of Destination Attractiveness and Image in Indonesia Rural Tourism. *Sriwijaya International Journal of Dynamic Economics and Business*, 3(2), 122–133.