

## **ABSTRACT**

The topic of this thesis is influence of the scores and reviews in OTA . Scores in the OTA is a form of appreciation given by the guests who were satisfied with the services provided by a hotel . While the review itself is an expression of experience perceived by the guest during the stay and delivered in oral form.

This research attempts to reveal how much influence scores and reviews for OTA in influencing decisions in determining the choice of hotel guests . In addition this study is useful as a means to improve the quality of services as well as the problems faced The Kresna Hotel

Interviews with some of the staff have led to the conclusion that the OTA has a very large role in increasing the number of room occupancy rate in The Kresna Hotel . Reviews and scores listed in the OTA affect a decision to stay at The Kresna Hotel

Keywords : Travel Agent, review, score

## INTISARI

Topik pembahasan skripsi ini adalah pengaruh dari skor dan ulasan dalam OTA. Skor dalam OTA merupakan bentuk apresiasi yang diberikan oleh tamu yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebuah hotel. Sedangkan ulasan sendiri merupakan ungkapan pengalaman yang dirasakan oleh tamu selama menginap dan disampaikan dalam bentuk lisan.

Penelitian ini mencoba mengungkap seberapa besar pengaruh skor dan ulasan dalam OTA dalam mempengaruhi keputusan tamu dalam menentukan pilihan hotel. Selain itu penelitian ini berguna sebagai sarana dalam memperbaiki kualitas pelayanan serta permasalahan yang dihadapi The Kresna Hotel.

Interview dengan beberapa staff telah menghasilkan kesimpulan bahwa OTA memiliki peranan yang sangat besar dalam menambah jumlah tingkat hunian kamar di The Kresna Hotel. Ulasan dan skor yang tertera di dalam OTA mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap di The Kresna Hotel

Kata kunci : Travel agent, ulasan, skor.