

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RATING DAN
REVIEW ONLINE DI ASCENT PREMIERE PASURUAN HOTEL &
CONVENTION**

SKRIPSI



SALSABILA FIOLETTA ASSHARA
22045010041

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RATING DAN
REVIEW ONLINE DI ASCENT PREMIERE PASURUAN HOTEL &
CONVENTION**

SKRIPSI



SALSABILA FIOLETTA ASSHARA
22045010041

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

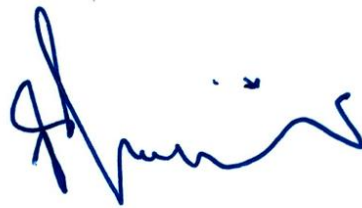
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RATING DAN
REVIEW ONLINE DI *ASCENT PREMIERE PASURUAN HOTEL &
CONVENTION***

Disusun Oleh:

Salsabila Fioletta Asshara
NPM. 22045010041

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing**



Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par.
NIP. 198904202022032003

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RATING DAN
REVIEW ONLINE DI ASCENT PREMIERE PASURUAN HOTEL &
CONVENTION**

Disusun Oleh:

SALSABILA FIOLETTA ASSHARA
22045010041

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
pada Tanggal 27 Juli 2026**

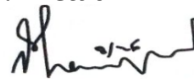
Pembimbing



Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

Tim Penguji

1. Ketua



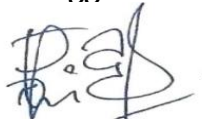
Sheidy Yudhiasta, S.Pd., M.Par
NIP. 198904202022032003

2. Sekretaris



Made Bambang Adnyana
NIP. 199409262022032003

3. Anggota



Garsione Agni Andrea, S.Pd., M.Sc
NIP

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsabila Fioletta Asshara
NPM : 22045010041
Program : S1
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah skripsi ini tidakterdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar Pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 21 Juli 2026
Yang membuat pernyataan



Salsabila Fioletta Asshara
NPM. 22045010041

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa karena hanya berkat rahmat, kasih, dan anugerah-Nya maka penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Nikmat dan karunia yang tidak dapat didustakan oleh setiap makhluk Nya ketika setiap langkah dan usaha diridhoi dalam menuntut ilmu sehingga membuahkan hasil yang diharapkan, do'a dan harapan agar setiap yang diselesaikan dalam menempuh studi akan memberikan berkah dan manfaat bagi siapapun. Tulisan ini bukan sebuah kesempurnaan namun dapat sekiranya tulisan yang dihasilkan menandakan setiap proses yang dilalui dalam penyusunannya. Skripsi ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih ke beberapa pihak yang telah banyak membantu, membimbing dan mendukung penulis dalam penyusunan laporan dan pelaksanaan penelitian ini yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *RATING DAN REVIEW ONLINE* DI *ASCENT PREMIERE PASURUAN HOTEL & CONVENTION*" hingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Sheidy Yudhiasta S.Pd., M.Par selaku Dosen Pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spiritual maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dosen pengajar di Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan pengalaman baru dan tambahan wawasan keilmuan di setiap aspek kegiatan pariwisata yang multidisiplin.
4. Orang tua yang begitu luar biasa mendukung penulis baik secara moril maupun materil, terimakasih karena di setiap waktu selalu terselip nama penulis dalam do’a Ayah dan Ibu untuk keteguhan hati dan keikhlasan dalam sabar, serta keluarga tercinta. Tanpa dukungan kalian penulis tidak akan mampu menghadapi proses yang sangat menguras pikiran dan tenaga, waktu dan jarak yang ditempuh menjadi ringan dengan dukungan semangat yang dilakukan dengan bentuk dan cara yang sering tidak terduga.
5. Pelaku pariwisata yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk dapat berdiskusi mengenai perkembangan pariwisata, baik dari pihak masyarakat pemerhati, maupun pemerintah dari dinas pariwisata.
6. Teman satu angkatan di program studi Pariwisata yang selalu memberikan semangat selama proses penulisan, serta semua sahabat yang menemani dan berjuang bersama selama penulis melakukan perkuliahan.

7. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data informasi mengenai keperluan penelitian yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Penulis sangat menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat menghargai segala pendapat, saran dan kritik yang bersifat membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Kesempurnaan bukanlah milik makhluk, tambahan ilmu akan selalu dapat menjadikan koreksi bahwa apa yang penulis ketahui hanya Sebagian kecil dari kekayaan ilmu yang ada. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan berkah bagi semua pihak walaupun hanya berupa tulisan sederhana. Karena tidak ada yang lebih berkah ketika ilmu yang didapat bisa diturunkan dan dipelajari oleh semua pihak demi menghasilkan suatu hal yang lebih besar dan memberikan manfaat luas dalam kehidupan.

Surabaya, 21 Juli 2026

Salsabila Fioletta Asshara

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	1
ABSTRACT	2
BAB I PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Umum	8
1.3.2 Tujuan Khusus	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Konseptual.....	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan	13
2.2.2 <i>Rating dan Review Online</i>	19
2.2.3 Industri Akomodasi.....	20
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Metode Penelitian.....	24
3.2 Pendekatan Penelitian.....	24
3.3 Batasan Penelitian	25
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
3.5 Definisi Operasional Variabel	26
3.6 Populasi dan Sampel.....	31
3.7 Teknik Penentuan Sampel	33
3.8 Jenis Data.....	33
3.9 Sumber Data	34
3.10 Instrumen Penelitian	35
3.11 Teknik Pengumpulan Data	36

3.12 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.13 Teknik Analisis Data	38
3.13.1 Uji Asumsi Klasik	38
3.13.2 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.13.3 Uji t (Parsial)	40
3.13.4 Uji F (Uji Simultan)	40
3.13.5 Koefisien Determinasi (R^2)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum	42
4.2 Karakteristik Responden	43
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	45
4.4 Uji Instrumen	56
4.4.1 Uji Validitas	56
4.4.2 Uji Reliabilitas	63
4.5 Uji Asumsi Klasik	64
4.5.1 Uji Normalitas	64
4.5.2 Uji Multikolinearitas	65
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	66
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.7 Uji Hipotesis	71
4.7.1 Uji t (Parsial)	72
4.7.2 Uji F (Simultan)	74
4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	75
4.8 Pembahasan	77
4.8.1 Pengaruh Variabel <i>Tangibles</i> Terhadap <i>Rating & Review Online</i>	77
4.8.2 Pengaruh Variabel <i>Reliability</i> Terhadap <i>Rating & Review Online</i>	78
4.8.3 Pengaruh Variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap <i>Rating dan Review Online</i>	80
4.8.4 Pengaruh Variabel <i>Assurance</i> Terhadap <i>Rating dan Review Online</i>	82
4.8.5 Pengaruh Variabel <i>Empathy</i> Terhadap <i>Rating dan Review Online</i>	84
4.8.6 Pengaruh Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap <i>Rating dan Review Online</i>	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Menginap	45
Tabel 4.4 Pernyataan <i>Tangibles</i> (X1).....	46
Tabel 4. 5 Pernyataan <i>Reliability</i> (X2).....	48
Tabel 4. 6 Pernyataan <i>Responsiveness</i> (X3)	49
Tabel 4. 7 Pernyataan <i>Assurance</i> (X4).....	51
Tabel 4. 8 Pernyataan <i>Empathy</i> (X5)	53
Tabel 4. 9 Pernyataan Rating dan Review Online (Y).....	54
Tabel 4. 10 Uji Validitas <i>Tangibles</i> (X1).....	57
Tabel 4. 11 Uji Validitas <i>Reliability</i> (X2).....	58
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (X3).....	59
Tabel 4.13 Uji Validitas <i>Assurance</i> (X4).....	59
Tabel 4.14 Uji Validitas <i>Empathy</i> (X5)	60
Tabel 4.15 Uji Validitas <i>Rating dan Review Online</i> (Y).....	61
Tabel 4.16 Pengujian Reliabilitas.....	63
Tabel 4. 17 Uji Normalitas Kolmogorov-smirnov	65
Tabel 4. 18 Tabel Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Glejser.....	68
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t)	72
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	75
Tabel 4. 23 Hasil Koefisien Determinasi Simultan (R ²)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4. 1 Uji Grafik Scaterplot	67

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara konsumen mencari informasi sebelum memilih hotel. Salah satu sumber informasi yang banyak digunakan adalah rating dan review online yang mencerminkan pengalaman tamu terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap rating dan review online pada hotel ascent premiere pasuruan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis pendekatan eksplanatori. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan variabel dependen adalah rating dan review online. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang pernah menginap serta memberikan rating atau review di google review. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan IBM SPSS Statistic 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap rating dan review online. Namun, secara parsial dimensi reliability dan empathy berpengaruh signifikan terhadap rating dan review online, sedangkan tangibles, responsiveness, dan assurance tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan dan kepedulian karyawan menjadi faktor yang lebih dipertimbangkan tamu dalam memberikan penilaian secara online dibandingkan dimensi pelayanan lainnya.

Kata Kunci: *Electronic word of mouth (e-WOM)*, Industri Perhotelan, Rating Online, Review Online, *SERVQUAL*.

ABSTRACT

Technological developments have changed the way consumers search for information before choosing a hotel. One of the most widely used sources of information is online ratings and reviews, which reflect guests' experiences of the quality of service they received. This study aims to analyse the influence of service quality on online ratings and reviews at Hotel Ascent Premiere Pasuruan. The study uses a quantitative approach with an explanatory design. The independent variable in this study is the quality of service, which is measured using the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The dependent variable is the online rating and review. Data was obtained by distributing a questionnaire to 100 respondents who had previously stayed at the hotel and provided a rating or review on Google Reviews. The sampling technique used was purposive sampling, and the data analysis was performed using multiple linear regression in IBM SPSS Statistics 25. The results of the study showed that, simultaneously, the quality of service did not have a significant effect on the rating and review online. However, reliability and empathy had a significant impact on ratings and reviews online, while tangibles, responsiveness and assurance did not show a significant impact. These findings suggest that service reliability and employee empathy are factors that guests consider more when providing online feedback than other service dimensions.

Keywords: Electronic word of mouth (e-WOM), hotel industry, online ratings, online reviews, SERVQUAL.