



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**IMPLEMENTASI APLIKASI REVIEWPRO SEBAGAI ALAT  
MONITORING DAN MANAJEMEN REPUTASI ASTON  
PRIORITY SIMATUPANG HOTEL & CONFERENCE CENTER**



**AZZAHRA ANNISZA RANGKUTI**

**NIM: 2105311016**

**TUGAS AKHIR  
HASIL PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan DIII Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA-III ADMINISTRASI BISNIS**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**TAHUN AJARAN 2024**



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Azzahra Annisza Rangkuti  
NIM : 2105311016  
Program Studi : Diploma-III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Implementasi Aplikasi Reviewpro Sebagai Alat  
Monitoring Dan Manajemen Reputasi Aston  
Priority Simatupang Hotel & Conference Center

Depok, 27 Agustus 2024

Pembimbing I

Risya Zahrotul Firdaus, M.Si.  
NIP. 198609082020122006

Pembimbing II

Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc.  
NIP. 198801142019031005

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

  
Dr. Dra. Iis Mariani, M.Si  
NIP. 196501311980932001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

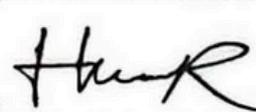
Nama : Azzahra Annisza Rangkuti  
NIM : 2105311016  
Program Studi : D-III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Implementasi Aplikasi Reviewpro Sebagai Alat  
Monitoring Dan Manajemen Reputasi Aston  
Priority Simatupang Hotel & Conference Center

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 21 Agustus 2024  
Waktu : 11.00 s.d 12.00 WIB

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA  
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Risyah Zahrotul Firdaus , M.Si.  
NIP : 198609082020122006  
Penguji I : Firman Syah, S.Sos.I., M.M.  
NIP : 198312102018031001  
Penguji II : Hafniza Amir , S.Sos., M.Si.  
NIP : 196002261989032001

  
.....  
  
.....  
  
.....

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan Laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, ridho, dan rahmat-Nya, penulis dapat diberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir dengan judul “IMPLEMENTASI APLIKASI REVIEWPRO SEBAGAI ALAT MONITORING DAN MANAJEMEN REPUTASI ASTON *PRIORITY SIMATUPANG HOTEL & CONFERENCE CENTER*”. Tugas Akhir ini, disusun oleh penulis sebagai syarat kelulusan Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis.

Penulis menyadari bahwa perjalanan penulisan Tugas Akhir ini tidak akan dapat berjalan sendirian, tanpa bantuan dan dukungan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra., Iis Mariam, M. Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Taufik Akbar, S.E., M.S.M, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis,
4. Risyah Zahrotul Firdaus, S.I.Kom., M. Si selaku dosen pembimbing materi yang mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
5. Restu Jati Saputro, S.Si., M.Sc. selaku dosen pembimbing teknis yang mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Jurusan Administrasi Niaga yang telah berbagi pengetahuan dan pengalaman kepada penulis.
7. Kedua orang tua penulis, yang selalu memberi dukungan juga kasih sayang terhadap penulis dan adik Penulis Femy dan Anggi yang senantiasa memberikan doa serta semangat dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis angkatan 2021, terkhususnya kelas AB-6A yang selalu bersama sejak semester awal hingga akhir perkuliahan ini dan teman teman Hidup Sehat yang beranggotakan Bunga, Oliver, Arfa, Lola, Mharsya, Cani, Bakuh, Nafizah dan Afifah yang senantiasa membantu penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini
9. Seluruh tim departemen *Sales & Marketing* ASTON Priority Simatupang yang memberikan semangat kepada penulis untuk selama praktik kerja lapangan, dan membantu penulis untuk belajar selama PKL berlangsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar Tugas Akhir ini dapat menjadi lebih baik. Demikianlah Tugas Akhir ini penulis susun, dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Depok, 25 Juli 2024

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Azzahra Annisza Rangkuti



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.4 Manfaat Penulisan.....	6
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Defenisi Monitoring.....	9
2.2 Defenisi <i>Review</i> .....	10
2.3 Defenisi Rating .....	10
2.4 Defenisi Reputasi .....	11
2.4.1 Manajemen Reputasi .....	11
2.4.2 Tujuan Manajemen Reputasi .....	12
2.4.3 Fungsi Manajemen Reputasi .....	13
2.4.4 Ruang Lingkup Kegiatan Manajemen Reputasi .....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	15
3.1 Profil Perusahaan .....	15
3.2 Visi dan Misi .....	16
3.3 Nilai nilai Perusahaan .....	16
3.4 Struktur Organisasi .....	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	19
4.1 Penerapan aplikasi ReviewPro sebagai alat Monitoring dan manajemen reputasi di <i>ASTON Priority Simatupang Hotel &amp; Conference Center</i> . .....	19
4.1.1 Aplikasi Reviewpro .....	20
4.1.2 <i>Global Review Index</i> .....	22
4.1.3 Pemanfaatan aplikasi Reviewpro sebagai alat monitoring dan manajemen reputasi di <i>ASTON Priority Simatupang</i> .....	23



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1.4 Tujuan dan Fungsi Aplikasi Reviewpro sebagai alat Monitoring dan Manajemen Reputasi di ASTON <i>Priority</i> Simatupang.....	51
4.2 Kendala dan Solusi dalam Penggunaan Aplikasi Reviewpro sebagai alat Monitoring dan Manajemen Reputasi di ASTON <i>Priority</i> Simatupang.....	56
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	64





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi ASTON.....	17
Gambar 4. 1 Logo Aplikasi Reviewpro .....	21
Gambar 4. 2 Tampilan Dashboard GRI ASTON Priority Simatupang .....	23
Gambar 4. 3 Tampilan Agregasi Nilai GRI Dari Berbagai Platform .....	24
Gambar 4. 4 Tampilan Analisis Sentimen ASTON Priority Simatupang .....	25
Gambar 4. 5 Booking.Com Review .....	26
Gambar 4. 6 Respon Manajemen Hotel .....	27
Gambar 4. 7 Tampilan Case Updated.....	28
Gambar 4. 8 Daftar Penilaian Value.....	28
Gambar 4. 9 Tampilan Angka Management Response .....	29
Gambar 4. 10 Tampilan Gabungan Management Respons Dari Berbagai Platfrom .....	30
Gambar 4. 11 Tampilan Competitor Benchmarking .....	31
Gambar 4. 12 Rumus CQI.....	32
Gambar 4. 13 ASTON Internal Benchmarking.....	33
Gambar 4. 14 Tampilan Data Laporan Aspek Kamar Dan Divisi.....	34
Gambar 4. 15 Tampilan Data Laporan Outlet Hotel .....	34
Gambar 4.16 Tampilan Net Promotore Score .....	32
Gambar 4. 17 NPS Berdasarkan Bahasa Yang Digunakan Tamu Hotel .....	36
Gambar 4. 18 Daftar Nomor Kamar Tamu Pengisi Survei .....	37
Gambar 4. 19 Persentase Tipe Perjalanan.....	38
Gambar 4. 20 Jenis Penggunaan Aplikasi.....	39
Gambar 4. 21 Daftar Pengguna Aplikasi.....	40
Gambar 4. 22 Flowchart Penanganan Review Di ASTON Priority Simatupang..	41
Gambar 4. 23 Tampilan Google Review .....	42
Gambar 4. 24 Keluhan Di Google Review .....	43
Gambar 4. 25 Respon Manajemen Terkait Keluhan Tamu .....	44
Gambar 4. 26 Tripadvisor Review .....	46
Gambar 4. 27 Tipe Perjalanan.....	48

Gambar 4. 28 Tampilan Review Di Google Yang Membahas Kepuasan Tamu Terhadap Fasilitas Kids Activity .....	49
Gambar 4. 29 Analisis Sentiment Review .....	54



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Implementasi aplikasi ReviewPro sebagai alat manajemen reputasi menjadi fokus utama dalam penulisan tugas akhir ini, dengan tujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana teknologi ini dapat diintegrasikan secara efektif di *ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference Center*. Penelitian ini akan menganalisis langkah-langkah yang diperlukan untuk menerapkan aplikasi ReviewPro dalam memantau, mengelola, dan meningkatkan reputasi hotel di berbagai platform *Online Travel Agent* (OTA) dan situs ulasan. Selain itu, penulisan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi dampak dari penggunaan aplikasi ReviewPro terhadap berbagai aspek kinerja hotel, khususnya dalam hal kepuasan dan loyalitas tamu.

Tugas akhir ini membahas pengimplementasian ReviewPro dan peningkatan jumlah tamu di hotel *ASTON Priority Simatupang*. Dengan fokus pada bagaimana aplikasi ini dapat membantu hotel dalam merespons umpan balik tamu secara proaktif, mengidentifikasi tren ulasan yang berulang, serta merancang strategi komunikasi yang lebih efektif untuk membangun citra positif. Reputasi yang baik memiliki korelasi yang sangat kuat dengan peningkatan jumlah tamu yang datang dan menginap. Ketika sebuah hotel memiliki reputasi yang positif baik dari segi layanan, kebersihan, fasilitas, maupun pengalaman keseluruhan yang ditawarkan calon tamu akan lebih cenderung memilih hotel tersebut dibandingkan kompetitor dengan reputasi yang lebih rendah.

Reputasi yang baik, yang dibangun melalui ulasan positif dan penilaian konsisten dari tamu sebelumnya, berfungsi sebagai bentuk promosi tidak langsung yang sangat efektif. Ulasan positif tidak hanya meningkatkan kepercayaan calon tamu terhadap hotel, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai pilihan yang berkualitas. Ini berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan jumlah tamu



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

yang memesan kamar, karena mereka merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan pengalaman yang memuaskan.

Dengan demikian, korelasi antara reputasi hotel yang baik dan peningkatan jumlah tamu hotel menjadi semakin jelas. Implementasi ReviewPro di *ASTON Priority* Simatupang dapat memastikan bahwa setiap ulasan tamu dipantau dan ditanggapi dengan tepat, memungkinkan hotel untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memitigasi potensi masalah sebelum berdampak negatif. Dengan reputasi yang terus dipelihara dan ditingkatkan melalui penggunaan alat ini, *ASTON Priority* Simatupang diharapkan tidak hanya mempertahankan tamu yang sudah ada, tetapi juga menarik lebih banyak tamu baru, sehingga meningkatkan tingkat hunian hotel dan pendapatan secara keseluruhan.

Perkembangan industri hotel di Indonesia cenderung meningkat setelah usainya pandemi Covid-19 di Indonesia. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Pada tahun 2021, Tingkat okupansi hotel non bintang di Indonesia secara nasional mencapai 19,62%, meningkat 1,32% dari tahun sebelumnya, dengan tingkat okupansi tertinggi sebesar 20,63% dan terendah sebesar 16,37%. Untuk hotel bintang, tingkat okupansi nasional mencapai 36,26%, dan terendah di Provinsi Bali sebesar 5,82% Jati (2022). Badan Pusat Statistika menyatakan bahwa pada tahun 2022, tingkat okupansi hotel bintang nasional naik menjadi 47,35%, dengan hotel bintang 5 mencapai 50,43% dan hotel bintang 1 sebesar 32,51%. Tingkat okupansi tertinggi tercatat di Kalimantan Timur sebesar 62,00% dan terendah di Sulawesi Barat sebesar 29,34% Widyaningrum (2023). Dikutip dari lama Badan Pusat Statistik pada tahun 2023, tingkat okupansi hotel bintang nasional meningkat lagi menjadi 51,12%, dengan hotel bintang 5 mencapai 55,62% dan hotel bintang 1 sebesar 33,74%. Provisi Kalimantan Timur mencatat tingkat okupansi tertinggi sebesar 60,51%, dipengaruhi oleh pembangunan Ibu Kota Nusantara Hasibuan (2023). Data di atas menunjukkan tren peningkatan tingkat okupansi hotel berbintang dari tahun 2021 hingga 2023, dengan peningkatan tertinggi pada hotel bintang 5 dan peningkatan signifikan di beberapa provinsi seperti Kalimantan Timur dan Bali.

Alhamdi (2023) menyatakan bahwa reputasi yang baik adalah aspek krusial bagi hotel karena beberapa alasan utama yang saling berkaitan. Pertama, reputasi

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

yang solid membantu membangun kepercayaan pelanggan. Hotel dengan reputasi baik lebih mungkin dipilih oleh tamu karena mereka merasa yakin akan kualitas layanan yang diterima. Pelanggan cenderung mempercayai ulasan *online* sebagai rekomendasi pribadi. Selain itu, dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, hotel dengan reputasi unggul cenderung menarik lebih banyak pelanggan dibandingkan pesaingnya. Reputasi yang solid bisa menjadi pembeda utama yang menarik tamu baru serta mempertahankan tamu yang sudah ada. Marthasari & Widjaja (2020) menyatakan bahwa ulasan dan rating *online* juga memiliki peran penting dalam keputusan pemesanan hotel, tamu hotel tidak akan memesan hotel tanpa melihat ulasan *online* terlebih dahulu. Hotel dengan banyak ulasan positif akan mendapatkan visibilitas lebih tinggi di platform pemesanan seperti TripAdvisor, Booking.com, Traveloka, Tiket.com dan Expedia.

Sariaziz & Soekotjo (2019) menyatakan bahwa reputasi yang baik juga membawa dampak jangka panjang dengan menarik tamu baru dan membangun loyalitas pelanggan. Tamu yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan hotel kepada teman dan keluarga, menciptakan lingkaran positif yang mendukung pertumbuhan jangka panjang hotel. Yasah dkk (2024) menyatakan bahwa kemitraan dan kolaborasi juga dipengaruhi oleh reputasi. Mitra bisnis, seperti agen perjalanan dan penyedia layanan, lebih cenderung bekerja sama dengan hotel yang memiliki reputasi baik karena mereka ingin menjaga reputasi mereka sendiri. Damanik dalam Angkie & Tanoto (2024) menyatakan bahwa brand hotel dengan reputasi baik lebih mampu bertahan dan pulih dari krisis. Reputasi yang solid dapat berfungsi sebagai penyangga selama masa-masa sulit, seperti penurunan ekonomi atau pandemi, karena tamu cenderung tetap setia kepada merek yang mereka percayai.

Halim (2016) menyatakan bahwa pengukuran reputasi hotel melalui *review* memiliki hubungan yang signifikan dalam industri perhotelan. Ulasan *online* dari pelanggan mencerminkan pengalaman mereka selama menginap dan memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas layanan, fasilitas, dan keseluruhan pengalaman yang ditawarkan oleh hotel. Purba & Simanjuntak (2024) menyatakan bahwa ulasan ini berfungsi sebagai indikator kualitas layanan, di mana ulasan positif mencerminkan kepuasan pelanggan terkait aspek seperti kebersihan,

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

kenyamanan, keramahan staf, dan fasilitas, sementara ulasan negatif mencerminkan masalah serta ketidakpuasan konsumen. Dengan adanya ulasan positif berdampak pada peningkatan probabilitas reservasi hotel karena memperkuat reputasi hotel sebagai penyedia layanan berkualitas tinggi. Sebaliknya, ulasan *negatife* juga dibuat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk layanan hotel.

*Review* dan *rating* menunjukkan betapa pentingnya reputasi yang dibangun melalui ulasan pelanggan. Selain itu, *review online* dapat digunakan oleh manajemen hotel untuk mengukur kinerja mereka dari perspektif pelanggan, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan mengimplementasikan perubahan untuk meningkatkan kualitas layanan. Analisis ulasan juga membantu hotel dalam mengukur seberapa baik mereka memenuhi harapan pelanggan dan bagaimana mereka bisa meningkatkan pengalaman tamu di masa depan. Dengan mempertahankan reputasi yang baik *ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference Center* dapat terus menarik dan mempertahankan tamu, mengungguli pesaing, dan menjalin kemitraan strategis yang menguntungkan.

Penggunaan aplikasi seperti *Reviewpro* khususnya di *ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference Center* sangat penting dalam industri perhotelan yang kompetitif karena membantu hotel dalam menjaga reputasi yang baik, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan membangun loyalitas. *ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference Center* merupakan hotel berbintang empat yang berada di daerah TB Simatupang, Jakarta Selatan. Hotel *ASTON Priority Simatupang* berada di Kawasan bisnis strategis di Jakarta Selatan, sehingga sangat ideal bagi para pelaku bisnis yang membutuhkan akses mudah ke berbagai perkantoran dan pusat bisnis di sekitarnya. Hotel *ASTON Priority Simatupang* fokus memberikan fasilitas serta pelayanan terbaik dibidang perhotelan dan *conference center*. Sedangkan *Reviewpro* adalah aplikasi manajemen reputasi *online* untuk industri perhotelan. Aplikasi ini mengumpulkan dan menganalisis ulasan tamu dari berbagai platform, menyajikan wawasan tentang sentimen tamu dan kinerja hotel. Fitur utamanya meliputi agregasi ulasan, analisis sentimen, dan perhitungan skor reputasi *online*. *Reviewpro* membantu hotel meningkatkan layanan, merespons ulasan efisien, dan membuat keputusan berdasarkan data. Dengan penggunaan secara luas, aplikasi ini memungkinkan hotel membandingkan

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kinerja dengan kompetitor dan mengintegrasikan dengan sistem manajemen lainnya, bertujuan meningkatkan kepuasan tamu dan pendapatan melalui manajemen reputasi yang lebih baik. Dengan memonitor ulasan secara proaktif, Hotel ASTON *Priority Simatupang Hotel & Conference Center* dapat memastikan bahwa Hotel telah memenuhi ekspektasi tamu dan terus meningkatkan layanan mereka untuk memberikan pengalaman menginap yang optimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik membahas dan mengetahui lebih lanjut penerapan dan implementasi aplikasi ReviewPro sebagai alat manajemen reputasi dan tugas akhir yang berjudul Implementasi Aplikasi Reviewpro Sebagai Alat Monitoring dan Manajemen Reputasi ASTON *Priority Simatupang Hotel & Conference Center*.

### 1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dibuat ruang lingkup sebagai berikut :

- a. Penerapan, tujuan dan fungsi aplikasi ReviewPro sebagai alat Monitoring dan manajemen reputasi di ASTON *Priority Simatupang Hotel & Conference Center*.
- b. Kendala serta solusi dalam penggunaan aplikasi ReviewPro di ASTON *Priority Simatupang Hotel & Conference Center*.

### 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

- a. Menjelaskan penerapan, tujuan dan fungsi aplikasi ReviewPro sebagai alat Monitoring dan manajemen reputasi di ASTON *Priority Simatupang Hotel & Conference Center*.
- b. Menjelaskan kendala serta solusi dalam penggunaan aplikasi ReviewPro di ASTON *Priority Simatupang Hotel & Conference Center*.



#### 1.4 Manfaat Penulisan

Dalam pembuatan tugas ini penulis berharap bisa memberikan beberapa manfaat yaitu :

- a. Bagi penulis, penulis dapat menerapkan teori-teori mata kuliah Hubungan Masyarakat dan komunikasi untuk bisnis yang penulis dapatkan dan juga membandingkan dengan yang penulis observasi di *ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference Center* Penulis juga mendapatkan tambahan pengalaman dan pengetahuan mengenai dunia kerja, sehingga bisa memiliki pengalaman ketika lulus perkuliahan dan memasuki dunia kerja.
- b. Bagi Perusahaan, tugas akhir ini dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan keputusan manajemen reputasi dan hubungan pelanggan serta sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan eksistensi dan branding perusahaan sebagai perusahaan yang mendorong minat riset dan pengembangan di perusahaan. Hasil dari Laporan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pihak perusahaan untuk mengetahui faktor yang menjadi pertimbangan konsumen atas keputusan pemesanan kamar hotel, serta penentuan kebijakan yang berkaitan dengan usaha untuk meningkatkan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen sebagai suatu aset yang berharga bagi perusahaan.
- c. Bagi Pembaca, Tugas akhir ini dapat menjadi sumber informasi dan bahan referensi yang berharga bagi berbagai pihak, termasuk mahasiswa, peneliti, praktisi industri perhotelan, pengembang teknologi, pemilik hotel dan lembaga pendidikan yang berminat dalam manajemen reputasi *online* di sektor perhotelan dan pariwisata.

##### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

### A. Observasi

Setianingsih (2019) menyatakan bahwa observasi adalah peninjauan yang dilakukan dengan cermat terhadap keadaan, objek, atau peristiwa yang akan diteliti. Kegiatan ini melibatkan pengamatan detail dan pencatatan rinci mengenai objek yang diamati. Hasil dari observasi tersebut kemudian disusun dalam bentuk teks laporan hasil observasi. Teks laporan hasil observasi bertujuan untuk memberikan informasi terperinci tentang suatu objek. Laporan ini berisi fakta-fakta yang dapat dibuktikan secara ilmiah. Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan serta mengobservasi di *ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference Center* untuk mendapatkan data mengenai tugas akhir.

### B. Wawancara

Munasifah (2023) menyatakan bahwa wawancara bertujuan untuk mengumpulkan informasi mendalam dari narasumber dengan cara bertanya secara langsung. Wawancara juga bertujuan untuk mengklarifikasi dan memperluas informasi yang sudah diketahui, mengidentifikasi masalah atau isu penting, serta mendapatkan perspektif personal yang autentik. Hasil wawancara kemudian dianalisis dan digunakan untuk mendukung penelitian, laporan, atau pengambilan keputusan. Narasumber dipilih berdasarkan relevansi dan keahlian mereka terkait topik yang diteliti, memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat dan bermanfaat. Penulis melakukan proses wawancara dengan *Manajer Marketing Communication* beserta *Public Relations Executive* di *ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference Center* untuk menunjang penulisan laporan akhir.

### C. Dokumentasi

Purwono (2022) menyatakan bahwa dokumentasi data adalah proses pengumpulan, pencatatan, penyimpanan, dan pengelolaan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dengan tujuan memastikan data dapat

diakses, dianalisis. Nilamsari (2014) menyatakan bahwa Proses ini dimulai dengan pengumpulan data, di mana sumber data yang relevan diidentifikasi dan data dikumpulkan secara sistematis dan teratur menggunakan metode yang tepat agar akurat dan lengkap. Penulis melakukan proses dokumentasi mengumpulkan data, mencatat, dan menyimpan informasi yang berkaitan dengan Monitoring dan Manajemen Reputasi di *ASTON Priority Simatupang Hotel & Conference Center*.

#### D. Studi Kepustakaan

Maidiana (2021) menyatakan bahwa Studi kepustakaan adalah aktivitas mengkaji ulang berbagai literatur yang telah diterbitkan oleh akademisi atau peneliti sebelumnya terkait dengan topik yang akan diteliti. Studi kepustakaan melibatkan peninjauan artikel jurnal, buku, dan dokumen lain yang mendeskripsikan teori serta informasi baik dari masa lalu maupun saat ini. Penulis melakukan studi kepustakaan melalui buku yang bersumber dari perpustakaan, *e-book* & jurnal yang dapat menunjang informasi yang berhubungan dengan judul laporan tugas akhir.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Penggunaan aplikasi Reviewpro sebagai alat *monitoring* dan manajemen reputasi di ASTON *Priority* Simatupang telah memberikan banyak manfaat yang signifikan. Dengan aplikasi ini manajemen hotel telah merespon ulasan tamu dengan cepat dan efisien, yang berdampak meningkatkan kepuasan tamu dan mencegah dampak negatif terhadap reputasi hotel. Selain menyediakan fitur *monitoring* dan manajemen ulasan, Reviewpro juga menawarkan analisis mendalam tentang data ulasan tamu, memungkinkan manajemen untuk memahami tren, mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, dan membuat keputusan berbasis data untuk meningkatkan layanan dan fasilitas. Namun terdapat kendala dalam mengukur *Return on Investment (ROI)*. Salah satunya adalah kendala dalam mengukur dampak langsung dari penggunaan Reviewpro terhadap pendapatan hotel. Hubungan antara manajemen reputasi *online* dan peningkatan pendapatan tidak selalu linear dan dipengaruhi berbagai faktor eksternal seperti musim, acara khusus, dan kondisi ekonomi. Namun, dengan menetapkan *Key Performance Indicators (KPI)* yang jelas seperti peningkatan skor *Global Review Index™ (GRI)*, jumlah ulasan positif dan peningkatan peringkat di platform OTA manajemen hotel dapat melacak perubahan yang lebih spesifik dan terukur. Dengan melacak perubahan dalam GRI secara konsisten dan menganalisis tren kebutuhan tamu maka manajemen hotel dapat memahami efektivitas strategi manajemen reputasi melalui aplikasi Reviewpro.

Dengan pengelolaan reputasi yang lebih baik, manajemen hotel dapat secara proaktif menangani ulasan positif dan negatif dengan cara yang profesional, sehingga meningkatkan citra positif hotel di mata tamu atau calon tamu. Secara keseluruhan, Reviewpro dapat menjadi alat yang sangat berguna untuk ASTON *Priority* Simatupang dalam meningkatkan kepuasan tamu, mengelola reputasi *online*, dan meningkatkan kualitas layanan hotel.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan efisiensi dalam merespons ulasan pelanggan dengan cepat dan memperbaiki pengalaman pengguna yaitu manajemen hotel, berikut adalah beberapa saran terkait implementasi aplikasi Reviewpro sebagai alat monitoring dan manajemen reputasi di *ASTON Priority Simatupang* :

### a. Notifikasi *Pop-up Real-Time*

Implementasikan fitur notifikasi pop-up yang muncul secara langsung di layar pengguna saat ada ulasan baru masuk. Hal ini akan membantu tim manajemen *Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center* untuk merespons dengan cepat terhadap ulasan yang diterima.

### b. Dashboard yang Terbaru Secara Otomatis

Desain dashboard Reviewpro yang memperbarui data secara otomatis tanpa perlu me-*refresh* halaman. Ini memungkinkan tim *Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center* untuk melihat ulasan terbaru secara dan mengambil tindakan yang diperlukan dengan cepat.

Dengan menerapkan fitur-fitur di atas dalam aplikasi Reviewpro, *Aston Priority Simatupang Hotel & Conference Center* dapat meningkatkan fungsionalitas dan efisiensi manajemen ulasan. Hal ini tidak hanya akan memperbaiki pengalaman pengguna akhir, tetapi juga memungkinkan respons yang lebih cepat dan lebih efektif terhadap ulasan pelanggan. Dengan demikian, hotel dapat mengelola reputasi secara lebih baik dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Leni, Eka Nurmalasari, dan Widia Astuty. 2023. *Corporate Social Responsibility Dan Risiko Investasi Terhadap Reputasi Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Intervening*. Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi 7(1):687–99.
- Alhamdi, Rezki. 2023. *Pengaruh Online Review Dan Harga Terhadap Keputusan Pemesanan Kamar Hotel Di Online Travel Agent (Studi Kasus Kota Batam)*. Jurnal Manajemen Perhotelan 9(2):63–70.
- Budiarto, Satrio. 2022. *Pengaruh Ulasan Pelanggan Online, Citra Merek, Dan Kepercayaan Terhadap Niat Pemesanan Hotel Konsumen Secara Online (Survei Online Pada Pengguna Aplikasi Traveloka)*. Journal of Indonesia Marketing Association (IMA) 1(1).
- Damanik, Maya Alvina. 2024. *Pengaruh Brand Reputation Terhadap Brand Trust, Yang Di Moderasi Oleh Sosial Media (Studi Kasus Pada Pengguna Skintific Di Malang)*. Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi 3(8):41–50.
- Mustofa, M. Lutfi. 2012. *Monitoring dan evaluasi: konsep dan penerapannya bagi pembinaan kemahasiswaan*. UIN-Maliki Press, Malang.
- Halim, Monica Purnamasari. 2016. *Kajian Indikator Kepercayaan Konsumen Akan Online Review Pada Proses Keputusan Booking Hotel Secara Online*. Jurnal Akademika 13(1):28–33.
- Hasibuan, S. 2024. *Tingkat Penghunian Kamar Hotel 2023*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Ika Setianingsih. 2019. *Laporan Hasil Observasi Dan Laporan Percobaan*. Anton Suparyanta. Surakarta: PT. Aksarra Energi.
- Ivanov, Stanislav, dan Vladimir Zhechev. 2012. *Hotel Revenue Management—a Critical Literature Review*. Tourism: An International Interdisciplinary Journal 60(2):175–97.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jati, S. 2022 . *Tingkat Penghunian Kamar Hotel 2021*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

Landion, Vio, dan Hexana Sri Lastanti. 2019. *Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Keuangan, Nilai Pasar Perusahaan dan Reputasi Perusahaan*. Jurnal Akuntansi Trisakti 6(2):215–32.

Lani, Oktri Permata, dan Beni Handayani. 2021. *Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) Dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan Yang Baik*. LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi 9(2):130–40. doi: 10.30656/lontar.v9i2.4071.

Indrayani Heni. 2017. *Etika Advokasi Public Relations Dalam Manajemen Krisis Reputasi Heni Indrayani*. Jurnal Ilmu komunikasi

Maidiana, M. 2021. *Penelitian survey*. ALACRITY: Journal of Education, 20-29.

Marthasari, Deviani, dan Deborah Christine Widjaja. 2020. *Pengaruh Ulasan Online Pada Online Travel Agency (Ota) Terhadap Minat Pemesanan Kamar Hotel Di Surabaya*. Jurnal Manajemen Perhotelan 6(1):1–8.

Maulyan, Feti Fatimah, Devi Yuniati Drajat, Ria Yuli Angliawati, dan Dwi Sandini. 2022. *Pengaruh Service Excellent Terhadap Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan*. Theoretical Review. Vol. 4.

Munasifah. 2023. *Teknik Meliput Berita Dan Wawancara*. Inung. Semarang: Mutiara Aksara.

Nainggolan, Hermin, Agung Yoga Asmoro, Anggi Anggraeni Kusumoningtyas, Bima Hermastho, Abdullah Hehamahua, Sukemi Kadiman, Devi Hardianti Rukmana, Rizal Azmi, Khairul Anwar, dan Ruth Esther Ambat. 2023. *Manajemen Risiko*. Pradina Pustaka.

Nasihi, A., & Hapsari, T. A. R. 2022. *Monitoring dan evaluasi kebijakan pendidikan*. Indonesian Journal of Teaching and Learning (INTEL), 1(1), 77-88.

Nilamsari, N. 2014. *Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif*. WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi, 13(2), 177-181.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Purba, Sio Suci Agustina, dan Mariana Simanjuntak. 2024. *Pengaruh Review dan Rating Pengguna Terhadap Keputusan Pembelian Di Platform Traveloka*. Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi 2(9):23–32.

Purwindra, M. B. 2016. *Peran humas Badan pusat Statistik sebagai pengelola manajemen reputasi di era keterbukaan informasi publik*. Jurnal Ilmu Komunikasi (JKMS), 5(1), 71-82.

Purwono, S. 2022. *Konsep dan Definisi Dokumentasi*. Pustaka. Ut. Ac. Id 1.

Putri, Aprilia Niken Ayu Saskia, Efriyani Sumastuti, dan Heri Prabowo. 2023. *Analisis Keputusan Konsumen Pada Pembelian Online Di Tokopedia*. Jurnal Ilmiah Aset 25(2):105–12.

Rahmawati, Anna Irma. 2022. *Pengaruh Online Customer Review, Online Customer Rating Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Online (Studi Kasus Pada Mahasiswa Feb Universitas Pgrri Semarang)*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Ekonomi Kreatif 1(1):18–23.

Sariaziz, Umar, dan Hendri Soekotjo. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM) 8(8).

Tiastity, Andi Iswadi Rahayu. 2015. *Analisis Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan 15(2).

Tsani, Ahmad Abiyu, Jeni Susyanti, dan Mohamad Bastomi. 2023. *Pengaruh E-Trust, Online Customer Review Dan Online Customer Rating Terhadap Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Tokopedia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang)*. E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen 12(02).

Widyaningrum. 2023. *Tingkat Penghunian Kamar Hotel 2022*. Jakarta: Badan Pusat Statistika

Yasah, Aulya Difta, Sausan Syarifatul Ajuj, Laelly Kusuma Ayu Fardani, dan Maharani Ikaningtyas. 2024. *Keterlibatan Pemangku Kepentingan Dalam Perencanaan Dan Pengembangan Bisnis Berkelanjutan*. Jurnal Media Akademik (JMA) 2(4).



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Mengapa ASTON *Priority* Simatupang memilih ReviewPro sebagai alat monitoring dan manajemen reputasi?
2. Apa tujuan utama penggunaan aplikasi ReviewPro di ASTON *Priority* Simatupang?
3. Bagaimana proses implementasi ReviewPro di hotel? Apa saja tahapan yang dilalui?
4. Siapa saja pihak yang terlibat dalam penggunaan dan pengelolaan ReviewPro di hotel?
5. Apa saja fitur utama ReviewPro yang paling sering digunakan oleh tim manajemen hotel?
6. Bagaimana ReviewPro membantu dalam mengidentifikasi dan mengatasi masalah layanan pelanggan?
7. Apakah ada peningkatan signifikan dalam skor *Global Review Index* (GRI) hotel sejak menggunakan ReviewPro?
8. Bagaimana ReviewPro membantu hotel dalam membandingkan performanya dengan kompetitor di Jakarta Selatan?
10. Bagaimana strategi hotel dalam memanfaatkan ulasan positif yang teridentifikasi melalui ReviewPro.
11. Apa prosedur yang diterapkan hotel dalam merespons ulasan negatif yang ditemukan melalui ReviewPro?