

# **Analisis Pengaruh Source Credibility dan Argument Quality pada Electronic Word-of-Mouth Terhadap Consumer Trust dan Dampaknya pada Hotel Booking Intentions**

**TESIS**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai  
Derajat Magister Manajemen



**Oleh**

**AGNES KHARISMA MITRA SOFIANTI**

**041224353060**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**2015**

## PERNYATAAN

Saya, (Agnes Kharisma Mitra Sofianti, 041224353060), menyatakan bahwa :

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 9 Agustus 2015

Yang membuat pernyataan



Agnes Kharisma M. S

Nim.041224353060

**Analisis Pengaruh Source Credibility dan Argument Quality pada Electronic Word-of-Mouth Terhadap Consumer Trust dan Dampaknya pada Hotel Booking Intentions**

**Diajukan oleh :**  
**Agnes Kharisma Mitra Sofianti**  
**041224353060**

**Telah disetujui oleh:**

**Pembimbing utama,**



**Sri Gunawan, DBA**

**Tanggal :**

**Mengetahui,**  
**Ketua Program Studi Magister Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga**



**Sri Gunawan, DBA**  
**NIP: 196212221987011001**

**Tanggal :**

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa :

Nama : Agnes Kharisma Mitra Sofianti  
NIM : 041224353060

Telah melakukan perbaikan Tesis yang berjudul **Analisis Pengaruh Source Credibility dan Argument Quality pada Electronic Word-of-Mouth Terhadap Consumer Trust dan Dampaknya pada Hotel Booking Intentions** sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 18 Agustus 2015.

Tim Penguji

. Ketua,



Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS.

Sekretaris,



Sri Gunawan, DBA

Anggota,



Dr. Sri Hartini, SE., MSi.



Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala limpahan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “**Analisis Pengaruh Source Credibility dan Argument Quality pada Electronic Word-of-Mouth Terhadap Consumer Trust dan Dampaknya pada Hotel Booking Intentions**”.

Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Tesis ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, *support*, serta masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Sri Gunawan, DBA. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga dan selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta berkenan untuk membantu membimbing dengan waktu yang serba terbatas ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan Bapak.
2. Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS., Dr. Sri Hartini, SE., MSi., Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi., selaku dosen penguji baik pada seminar proposal maupun ujian tesis atas revisi ilmiahnya terhadap karya tulis ini.

3. Semua dosen pengajar di Program Magister Manajemen beserta staf administrasi dan staf akademik yang telah banyak membantu pelaksanaan penulisan tesis ini.
4. Seluruh keluarga tercinta saya yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa sehingga penulisan tesis ini menjadi lancar.
5. Suami terkasih saya, Filipus Tribuana yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan pembuatan tesis ini.
6. Teman-teman angkatan 40 Sore dan Akhir Pekan yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, baik selama penulisan tesis ini maupun selama menempuh pendidikan di Magister Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan pengembangan terhadap tesis ini sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis bersyukur dengan apa yang sudah diperoleh hari ini dan berharap tesis ini akan berguna serta bermanfaat bagi banyak orang, terutama dunia pendidikan.

Surabaya, 19 Agustus 2015

Penulis