

**ANALISIS ISI RESPON MANAJEMEN HOTEL TERHADAP
ULASAN *ONLINE* NEGATIF OLEH
KONSUMEN (HUBUNGAN ANTARA KELUHAN KONSUMEN
DAN RESPON MANAJEMEN HOTEL DI SITUS TRIPADVISOR)**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Media dan Komunikasi (M.Medkom) pada Program Studi Magister
Media dan Komunikasi**



oleh

NURULLITA HAQ

NIM : 071714853012

**PROGRAM STUDI MAGISTER MEDIA DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

**ANALISIS ISI RESPON MANAJEMEN HOTEL TERHADAP
ULASAN *ONLINE* NEGATIF OLEH
KONSUMEN (HUBUNGAN ANTARA KELUHAN KONSUMEN
DAN RESPON MANAJEMEN HOTEL DI SITUS TRIPADVISOR)**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar
Magister Media dan Komunikasi (M.Medkom) pada Program Studi Magister
Media dan Komunikasi**



oleh

NURULLITA HAQ

NIM : 071714853012

**PROGRAM STUDI MAGISTER MEDIA DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN
PENELITIAN TESIS/PENULISAN TESIS INI
TELAH DISETUJUI
TANGGAL 7 JANUARI 2020**

Oleh

Pembimbing Ketua



Dina Septiani, B.Comm, M.Comn. Ph.D
NIP. 198209052006042002

Pembimbing Kedua



Sony Kusumasondjaja, S.E., M.Com., Ph.D
NIP. 197605012000031001

Mengetahui

Ketua Program Studi

S-2 Media dan Komunikasi



Dr. Santi Isnaini, S.Sos., M.M.
NIP. 197709202005012001

**LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI
PENULISAN TESIS**

PENULISAN TESIS INI TELAH DIUJI

Pada Tanggal 7 Januari 2020

Oleh:

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. Andria Saptiyasari, S.Sos., MA.

Anggota : 1. Dr. Ratih Puspa, S.Sos., MA.

2. Dina Septiani, B.Comm, M.Comn, Ph.D.

3. Sony Kusumasondjaja, S.E., M.Com., Ph.D.

4. Prof. Dr. Tanti Handriana, S.E., M.Si.

The image shows four handwritten signatures in black ink, each positioned to the right of its corresponding name. The first signature is for Dr. Andria Saptiyasari, the second for Dr. Ratih Puspa, the third for Dina Septiani, and the fourth for Prof. Dr. Tanti Handriana. Each signature is written over a dotted line that serves as a placeholder for the name.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Halaman pernyataan ini berisi pernyataan tentang orisinalitas karya tulis dengan menuliskan kalimat:

Bagian atau keseluruhan isi Penulisan Tesis ini diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan /ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi Penulisan Tesis

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 7 Januari 2020



(Nurullita Haq, S.S.)

LEMBAR UJI TURNITIN


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PUSAT PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH
Kampus B, Dharmawangsa Dalam Surabaya (60286) Telp. (031) 5034015, 5011744 Fax. (031) 5012442
Website: <http://www.fisip.unair.ac.id> – Email: fisip4@pppi.unair.ac.id

SURAT KETERANGAN TES KESAMAAN (SIMILARITY)
Nomor : 804/08023/19.12.2019

Kami telah melakukan tes kesamaan (similarity) terhadap Skripsi/Tesis/Disertasi/Artikel atas nama pengarang dibawah ini:

Nama : Nurullita Haq
NIM : 071714853012

Dengan ini menerangkan bahwa Skripsi/Tesis/Disertasi/Artikel:

Judul : Analisis Konten Pada Respon Manajemen Hotel dalam Menanggapi Ulasan Online Negatif di Situs TripAdvisor.com
Paper/Class ID : 1236917178 / 20698264
Hal/Kata : 102 hlm. / 18184 kata
Tanggal : 19 Desember 2019
Petugas Uji : Latif Saifudin

Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX sebesar **11% (LULUS UJI)**

Surat keterangan ini kami lampirkan hasil tes sebagai bukti telah dilakukan tes kesamaan (similarity) menggunakan Program Turnitin.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Desember 2019
Ketua PPI FISIP UNAIR


Imam Yuadi, S.Sos., M.MT., Ph.D
NIP. 197505042003121001

KATA PENGANTAR

Puji dan sujud syukur penulis panjatkan pada restu yang dilimpahkan Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Analisis Konten Pada Respon Manajemen dalam Menanggapi Ulasan *Online* Negatif di Situs TripAdvisor.com” yang dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar kesarjanaan 2 (S2). Serta sungkem kepada Bapak dan Ibu yang telah merestui dan melimpahkan doa kepada penulis. terselesaikannya penulisan tesis ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam proses perkuliahan, penelitian dan penulisan tesis ini. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Ibu Dina Septiana B.Comm, M.Comn, Ph.D. selaku dosen pembimbing I, terima kasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, pendampingan dan dukungan selama penulis menyelesaikan tesis ini. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama masa studi program Magister Media dan Komunikasi, Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Sony Kusumasondjaja, S.E, M.Com, Ph.D selaku dosen pembimbing 2, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan

ilmu, memberikan kritik dan saran, memberikan bimbingan dan apresiasi terhadap proses penulisan tesis ini.

3. Seluruh dosen Pascasarjana Media dan Komunikasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu dan dukungannya.
4. Byan Arga, Mimbar Oktavia, Kemuning Lindra, Sekarayu, Dian Hutami, Diana Eviana, Gloria Ukyana, Adhe Pradhana dan Tanti Wulantari yang memberikan dukungan tiada henti serta bantuan selama proses pengerjaan tesis ini.
5. Seluruh teman-teman Media & Komunikasi FISIP UNAIR 2017 yang telah saling membantu dalam proses perkuliahan magister.

Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih banyak kekurangan. Untuk itu masukan berupa kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan. Penulis berharap, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 7 Januari 2020

Nurullita Haq, S.S