

**Citra Perusahaan Menurut Ulasan Online Konsumen melalui Platform Digital
(Analisis Isi Kualitatif pada Google Review tentang Hotel Rayz UMM)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN I

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :


Raihana Aulia Rohmah
202010040311361

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
LULUS

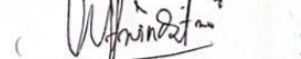
Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (SI) Ilmu Komunikasi
Rabu, 27 Agustus 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

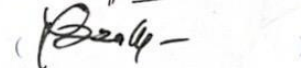
1. **Budi Suprpto Ph.D**

()

2. **Dr. Winda Hardyanti M.Si**

()

3. **Nasrullah S.Sos M.Si**

()

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Najamuddin Khairur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

LEMBAR PENGESAHAN II

CITRA PERUSAHAAN MENURUT ULASAN ONLINE KONSUMEN
MELALUI PLATFORM DIGITAL
(ANALISIS ISI KUALITATIF PADA GOOGLE REVIEW TENTANG HOTEL
RAYZ UMM)

Diajukan Oleh :

RAIHANA AULIA ROHMAH

202010040311361

Telah disetujui

Rabu / 27 Agustus 2025

Pembimbing I


Nasrullah M.Si

Wakil Dekan I



Najamuddin Khairur Rijal, S.IP., M.Hub.Int.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Nasrullah, M.Si.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

Lembar Persetujuan Skripsi



Nama : Raihana Aulia Rohmah

NIM : 202010040311361

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Judul Skripsi : Citra Perusahaan Menurut Ulasan Online Konsumen melalui Platform Digital (Analisis Isi Kualitatif pada Google Review tentang Hotel Rayz UMM)

Disetujui,
Pembimbing

Nasrullah S.Sos M.Si

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos, M.Si.



Kampus I

Jl. Bendung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 456

Kampus II

Jl. Bendungan Sotani No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 552 060

Kampus III

Jl. Raya Tugomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 454 318 (Hunting)
F. +62 341 457 435
E. webmaster@umm.ac.id

LEMBAR KETERANGAN SIAP DIUJI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/VII/2025



Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

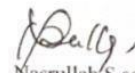


Nama : Raihana Aulia Rohmah
No. Induk Mahasiswa : 202010040311361
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Citra Perusahaan Menurut Ulasan Online Konsumen melalui Platform Digital (Analisis Isi Kualitatif pada Google Review tentang Hotel Rayz UMM)

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan **Siap Diuji**. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang, 4 Juli 2025

Dosen Pembimbing


Nasrullah S.sos M.Si



Kampus I
Jl. Bendung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 252 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Rutani No 158 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 591 149 (Hunting)
F. +62 341 582 080

Kampus III
Jl. Raya Telekom No 240 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 319 (Hunting)
F. +62 341 493 435
E. webmaster@umm.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :



Nama : Raihana Aulia Rohmah

NIM : 202010040311361

Program Studi : Ilmu Komunikasi



Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

Citra Perusahaan Menurut Ulasan Online Konsumen melalui Platform Digital (Analisis Isi Kualitatif pada Google Review tentang Hotel Rayz UMM)

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 4 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Raihana Aulia Rohmah



Kampus I
Jl. Sandungan 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 262 (Pusat)
F. +62 341 450 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sulani No 156 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 561 140 (Pusat)
F. +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raja Togimus No 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Pusat)
F. +62 341 450 435
E. webmaster@umm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG

PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PAADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI/TEKSI/DISERTASI DENGAN JUDUL:*)

Oleh:

Nama : Raihana Aulia Rohmah

NIM : 202010040311361

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 4 Juli 2025

Pembimbing I/Promotor

Nasrullah S., sos M., Si

NIP. 10303090338

(*) Coret yang tidak perlu



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 252 (Hunting)
F. +62 341 490 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutama No 158 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 189 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 746 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 319 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

LEMBAR TANDA TERIMA PLAGIASI



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima
Plagiasi

Nama : RAIHANA AULIA ROHMAH

NIM : 2020-361

Hasil Plagiasi: 26/7

BAB I

12

BAB II

8

BAB III

17

BAB IV

9

BAB V

2

BAB VI



Malang, 26 Juni 2025
PROGRAM STUDI
Admin Plagiasi Prodi
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

M. Dasuki



LEMBAR BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



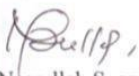
BERITA ACARA PEMBIMBINGAN TUGAS AKHIR

1. Nama : Raihana Aulia Rohmah
2. NIM : 202110040311489
3. program Studi : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Penelitian : Citra Perusahaan Menurut Ulasan Online Konsumen melalui Platform Digital (Analisis Isi Kualitatif pada Google Review tentang Hotel Rayz UMM)
6. Pembimbing : Nasrullah S., sos M., Si
7. Kronologi Bimbingan :

Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
25/04/25	Acc Judul Penelitian "Citra Perusahaan Menurut Ulasan Online Konsumen melalui Platform Digital (Analisis Isi Kualitatif pada Google Review tentang Hotel Rayz UMM)"	✓
19/05/25	Konsultasi Bab I-III	✓
20/05/25	Konsultasi Bab IV	✓
04/06/25	Konsultasi Bab IV dan Bab V	✓
17/06/25	Konsultasi Bab I-V	✓
21/06/25	Acc untuk Seminar Hasil	✓
30/06/25	Seminar Hasil	✓

Malang, 4 Juli 2025

Dosen Pembimbing,


Nasrullah S., sos M., Si



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 240 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

LEMBAR BERITA ACARA SEMINAR HASIL

ABSTRAK

RAIHANA AULIA ROHMAH. (202010040311361). Citra Perusahaan Menurut Ulasan Online Konsumen melalui Platform Digital (Analisis Isi Kualitatif pada Google Review tentang Hotel Rayz UMM). 44, Citra Perusahaan, Ulasan Online, Platform Digital.

Hotel Rayz UMM adalah hotel bintang empat yang terafiliasi dengan Universitas Muhammadiyah Malang dan memiliki rating tinggi di Google Review, mencerminkan citra positif. Namun, pemanfaatan ulasan digital untuk membangun reputasi masih bisa ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh ulasan online terhadap citra perusahaan di sektor perhotelan, dengan fokus pada 3.694 ulasan konsumen di Google Review.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui analisis isi, dengan konsep utama citra perusahaan, ulasan online sebagai bentuk *electronic word of mouth* (e-WOM), dan Google Review sebagai sumber data. Citra perusahaan diukur dari persepsi konsumen terhadap kualitas layanan, yang dianalisis berdasarkan konten ulasan.

Data dikumpulkan dari Maret 2024 hingga Maret 2025 dan mencakup aspek layanan, kebersihan, fasilitas, serta nilai untuk uang. Hasil menunjukkan citra positif Hotel Rayz UMM, terutama pada pelayanan, kebersihan, dan harga. Namun, aspek sarapan dan transparansi biaya tambahan perlu ditingkatkan. Penelitian ini menegaskan bahwa ulasan online berperan penting dalam membentuk persepsi citra perusahaan.

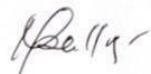
Kata kunci: citra perusahaan, ulasan online, Google Review, analisis isi kualitatif, hotel, komunikasi digital.

Mengetahui,

Malang, 12 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Peneliti



Nasrullah S.Sos, M.Si

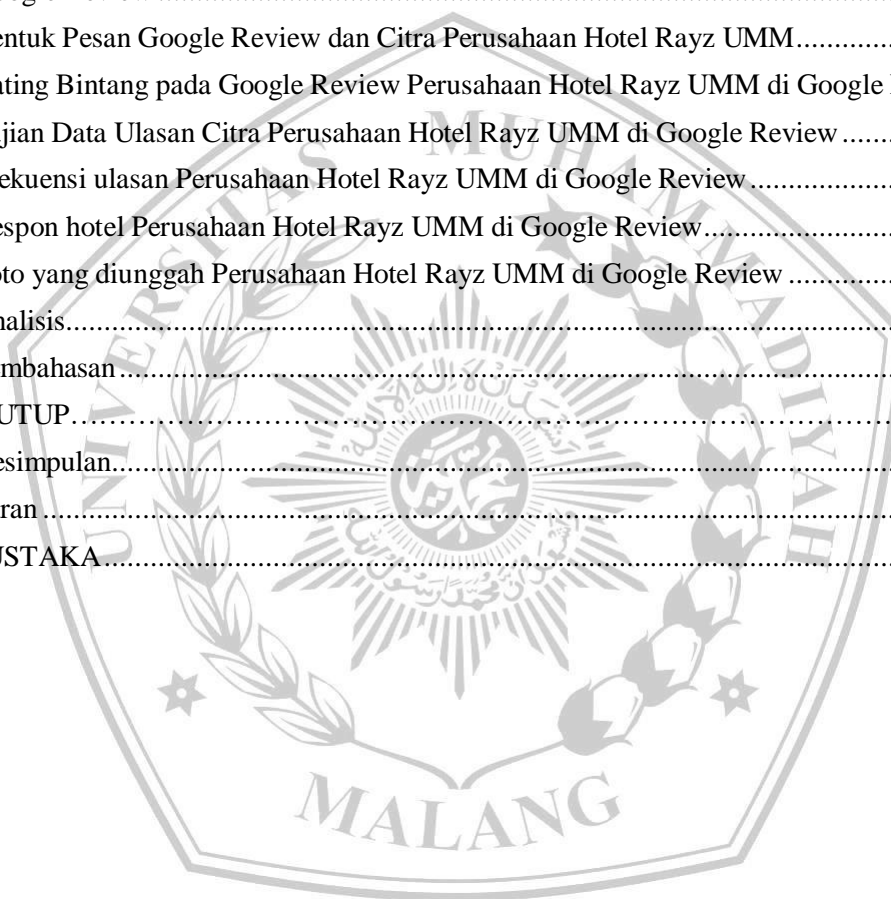


Raihana Aulia Rohmah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN I	i
LEMBAR PENGESAHAN II	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR KETERANGAN SIAP DIUJI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI.....	vi
LEMBAR TANDA TERIMA PLAGIASI.....	vii
LEMBAR BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	viii
LEMBAR BERITA ACARA SEMINAR HASIL	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Public Relations.....	6
2.2. Citra Perusahaan.....	10
2.3. Bentuk – Bentuk Isi Pesan.....	14
2.4. Google Review.....	16
2.5. Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Pendekatan Penelitian.....	23
3.2. Tipe Penelitian.....	23
3.3. Metode Penelitian.....	24
3.4. Unit Analisis.....	24
3.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	25
3.6. Struktur Kategorisasi.....	25
3.7. Sumber Data.....	30
3.7.1 Data Primer.....	31
3.7.2 Data Sekunder.....	31

3.8.	Teknik Pengumpulan Data	32
3.9.	Teknik Analisis Data.....	33
3.	10. Prosedur Penelitian.....	34
BAB IV		36
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		36
4.1.	Gambaran Umum.....	36
4.1.1.	Profil Hotel Rayz UMM.....	36
4.1.2.	Struktur Organisasi	37
4.2.	Deskripsi Objek Penelitian	40
4.2.1.	Google Review	40
4.2.2.	Bentuk Pesan Google Review dan Citra Perusahaan Hotel Rayz UMM.....	43
4.2.3.	Rating Bintang pada Google Review Perusahaan Hotel Rayz UMM di Google Review.....	46
4.3.	Sajian Data Ulasan Citra Perusahaan Hotel Rayz UMM di Google Review	49
4.3.1	Frekuensi ulasan Perusahaan Hotel Rayz UMM di Google Review	52
4.3.2	Respon hotel Perusahaan Hotel Rayz UMM di Google Review.....	53
4.3.3	Foto yang diunggah Perusahaan Hotel Rayz UMM di Google Review	54
4.4.	Analisis.....	55
4.5.	Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP.....		73
5.1.	Kesimpulan.....	73
5.2.	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....		78



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Penelitian Terdahulu

18



DAFTAR GAMBAR

Gambar 9 Contoh Google Review Rayz UMM Hotel	28
Gambar 10 Contoh Ulasan Negatif pada Rayz UMM Hotel	35
Gambar 11 Contoh Ulasan Positif pada Rayz UMM Hotel	36
Gambar 12 Total Ulasan Google Review Rayz UMM Hotel Malang	39
Gambar 13 Ulasan Positif Google Review Rayz Hotel UMM Aspek Kamar dan Kebersihan	47
Gambar 14 Ulasan Positif Google Review Rayz Hotel UMM Aspek Makanan dan Sarapan	47
Gambar 15 Ulasan Positif Google Review Rayz Hotel UMM Aspek Pelayanan	47
Gambar 16 Ulasan Positif Google Review Rayz Hotel UMM Aspek Lokasi	48
Gambar 17 Ulasan Negatif	49



DAFTAR PUSTAKA

- Afrilianti, L., & Tuti, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman, dan Ulasan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics, Business and Management Issues*, 1(4), 233-244.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150. <https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432>.
- Ardianto, Elvinaro, dan Soleh Sumirat, 2004, *Dasar-Dasar Public Relations*, Cetakan Ketiga, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Baharsyah, E. F., Armanto, A., Aviani, T. H. B., & Wulandari, C. (2024). Analisis Sentimen Pengguna Terhadap Aplikasi Belajar Online Ruang Guru Pada Ulasan Google Play Store Menggunakan Algoritma Naïve Bayes dan Support Vector Machine. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 2965-2979.
- Bungin, M. B. (2008). *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dermawan, B. K., Sodikin, D. H., & Bashori, D. C. (2024). Analisis Review Pengunjung Hotel Syariah Daerah Tapal Kuda Berbasis Online. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi dan Masyarakat*, 1(1), 14-14.
- Fransiska, S., Rianto, R., & Gufroni, A. I. (2020). Sentiment analysis provider by. u on google play store reviews with tf-idf and support vector machine (svm) method. *Scientific Journal of Informatics*, 7(2), 203-212.
- Husna, D. A. S., & Agustiani, I. N. (2022). Pengaruh Electronic Word Of Mouth (E-Wom) dan Citra Merek Terhadap Minat Menginap Di Hotel Dago Highland. *Manajemen Dan Pariwisata*, 1(2), 215-223.
- Indrawan, D., Rahmawati, G., Oktaviana, I., & Ismiati, S. (2022). Model Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan: Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 240-253.

- Ipmawati, J., Saifulloh, S., & Kusnawi, K. (2024). Analisis Sentimen Tempat Wisata Berdasarkan Ulasan pada Google Maps Menggunakan Algoritma Support Vector Machine: Sentiment Analysis of Tourist Attractions Based on Reviews on Google Maps Using the Support Vector Machine Algorithm. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), 247-256.
- Kamisa, N., Putri, A. D., & Novita, D. (2022). Pengaruh Online Customer Review dan Online Customer Rating Terhadap Kepercayaan Konsumen (Studi kasus: Pengguna Shopee di Bandar Lampung). *Journals of Economics and Business*, 2(1), 21-29.
- Magdalena, I., Salsabila, A., Krianasari, D. A., & Apsarini, S. F. (2021). Implementasi Model Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kelas III SDN Sindangsari III. *Pandawa*, 3(1), 119-128.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh service excellent terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan: theoretical review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8-17.
- Moleong, L. J. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Octaviani, R., & Sutriani, E. (2019). *Analisis data dan pengecekan keabsahan data*.
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-ruzzmedia.
- Rustiawan, M. R. A., & Prasetyaningrum, P. T. (2024). Analisis Sentimen Terhadap Klinik Natasha Skincare di Yogyakarta Dengan Metode Google Review. *Journal of Information Technology Ampera*, 5(1), 75-89.
- Savitri, C., Pertiwi, W., & Pranata, R. M. (2021). Pengaruh Review Beauty Richard Lee terhadap Minat Beli dengan Citra Merek sebagai Variabel Mediasi. *Pacioli: Jurnal Kajian Akutansi Dan Keuangan*, 1(2), 48-59.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Supratiknya, A. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif & kualitatif dalam psikologi*. Universitas Sanata Dharma.

- Ginting, Y. M., Nainggolan, R. D., & Wijaya, E. (2021). Analisis Pengaruh Pemasaran Hubungan, Hotel Atmosfer, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Di Hotel Furaya Pekanbaru. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 330-346.
- Maf'ulla, A. A., & Rachmawati, I. I. (2024). Literature Review: Analisis Manfaat Penerapan Corporate Social Responsibility (Csr) Terhadap Citra Perusahaan Pertambangan. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship*, 1(2), 62-75.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ovilly, A. (2023). ANALISIS KUALITAS INFORMASI ULASAN PELANGGAN GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI PADA GOOGLE REVIEW TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Sari, D. P. (2021). Pengaruh Keluarga Broken Home Terhadap Aktivitas Belajar Siswa Sd Al-Washliyah 25 Medan Marelan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan [JIMEDU]*, 1(4).
- Sari, M. A., Fitria, L., & Radyuli, P. (2023). Permasalahan Siswa dari Keluarga Broken Home. *Jurnal Pti (Pendidikan Dan Teknologi Informasi) Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan Universita Putra Indonesia" Yptk" Padang*, 87-92.
- Tanzeh, A. (2019). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Sukses Oofset.
- Waluyo, T. (2020). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Membangun Minat Berkunjung Kembali: Studi Pada Hotel X Kota Pekalongan. *Ilmu dan Budaya*, 41(71).
- (2023). Online Reputation Management Strategies in Hospitality Industry: A Cross-Sectional Study. 55(1) doi: 10.48047/pne.2018.55.1.88
- Fei, Ye., Qian, Xia., Qian, Xia., Minhao, Zhang., Yuanzhu, Zhan., Yina, Li. (2020). 9. Harvesting Online Reviews to Identify the Competitor Set in a Service Business: Evidence From the Hotel Industry:. *Journal of Service Research*, doi: 10.1177/1094670520975143

- Munandar, A., Firdaus, R. A., Simorangkir, S. R., Intani, Y. D. C., & Ramly, A. T. (2024). Pengaruh Penggunaan Google Review Terhadap Perilaku Individu Pada Kinerja Organisasi: Studi kasus: Penanganan Komplain Melalui Google Review di RSUD Kota Bogor. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 4(1), 48-54.
- Aryadi, J. A., Basith, Y. A. A., Munawir, M., & Agustini, D. A. R. (2023). Analisis Data Review Hotel di Google Maps Melalui Text Mining (Studi Kasus: Kabupaten Bandung). *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 7(2), 312-319.
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14-28.
- Fadillah, N., & Harmawan, V. (2025). Pengaruh Online Review terhadap Brand Image di UNP Hotel & Convention Center Padang. *Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 4(1), 15-28.
- Sanjiwani, N. M. G., & Da Costa, D. (2024). Pengelolaan Reputasi Online Hotel melalui Platform Digital dalam Meningkatkan Brand Image: Best Practice Alila Villas Uluwatu Bali. *Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 3(2), 150-160.
- Pentury, L. V., Sugianto, M., & Remiasa, M. (2019). Pengaruh e-WOM Terhadap Brand Image dan Purchase Intention pada Hotel Bintang Tiga di Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 5(1), 26-35.
- Şirzad, N. (2022). A review on online reputation management and online reputation components. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 23(1), 219-242.
- Wirayudha, A. (2024). Analisis Online Customer Review dan Brand Image terhadap Minat Menginap pada Hilton Garden Inn Bali Ngurah Rai Airport (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Jefkins, Frank, 2003, *Public Relations*, Alih Bahasa Daniel Yadin, Edisi Kelima, Erlangga, Jakarta.
- Jannah, N. J. A. B., Nasution, A. I. L., & Syakir, A. (2023). ANALISIS PENYERAPAN TENAGA KERJA PADA SEKTOR INDUSTRI PARIWISATA. *Media Ekonomi*, 31(2), 241-254.

Lakshman, D. (2021). Impact of Online Client Reviews on Sales Performance of Online Stores. *International Journal of Research in Management & Business Studies*, 8(2).

