

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SANDALWOOD  
BOUTIQUE HOTEL MENGGUNAKAN METODE  
*WEBQUAL 4.0***

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Diploma IV  
Program Studi Administrasi Hotel  
Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh :

SHAFIRA PUTRI RAMADHANI  
201721996

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI  
BANDUNG  
2021**


**LEMBAR PENGESAHAN**  
**JUDUL PROYEK AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL**  
**MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0**

NAMA : SHAFIRA PUTRI RAMADHANI  
NIM : 201721996  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL  
JURUSAN : HOSPITALITI

Bandung, 17 Juni 2021

Pembimbing I



**Wientor Rah Mada, SST. Par., MM**  
NIP.19760628 200502 1 001

Bandung, 17 Juni 2021

Pembimbing II



**Edison, S.sos. MM**  
NIP.19580514 199303 1 002

Bandung, 17 Juni 2021

Mengetahui,  
Kebag. Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan,

**Andar Danova L. Goeltom. S.Sos., M.Sc**  
NIP.19710506 199803 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Shafira Putri Ramadhani  
Tempat/Tanggal Lahir : Pematang, 6 Januari 2000  
NIM : 201721996  
Program Studi : ADH  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL MENGGUNAKAN METODE  
WEBQUAL 4.0

- ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
  3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
  4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 4 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



**Shafira Putri Ramadhani**

NIM: 201721996

## HALAMAN MOTTO

*"God never said that the journey would be easy, But he did say  
that the arrival would be worthwhile."*

**- Max Lucado -**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

For my Family,  
My Future, and  
Myself.  
Thank You.

## ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan penulis untuk meneliti kualitas *website* Sandalwood Boutique Hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk membantu memberi masukan kepada pihak hotel untuk mengoptimalkan kinerja *website* dalam upaya membentuk keputusan konsumen dalam melakukan *direct booking*. Dalam penelitian ini akan digunakan metode kuantitatif deskriptif yang akan dijabarkan secara lebih mendalam melalui penelitian terhadap 30 (tiga puluh) responden. Dan seterusnya diolah dengan menggunakan perangkat SPSS. Penelitian berlangsung dari bulan November 2020 hingga Juni 2021 yang kemudian didapatkan hasil dari penilaian responden terhadap *website* hotel menurut *WebQual* 4.0 yaitu pada dimensi ketergunaan (*usability*) yang sudah sangat baik, pada dimensi kualitas informasi (*information quality*) yang sudah baik, dan pada dimensi kualitas interaksi (*interacion service quality*) yang bisa dikatakan cukup. Adapun rekomendasi yang diberikan antara lain adalah pihak hotel untuk bekerjasama dengan *website developer*, menambahkan fitur *live video* dalam *website*, dan juga menambahkan fitur “*feed back*” dan selalu memperbarui konten promosi pada *website*. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat digunakan dalam mengoptimalisasikan peranan *website*.

Kata Kunci: *Website* Hotel, *WebQual* 4.0

## ABSTRACT

*This research is conducted by the author to examine the quality of the Sandalwood Boutique Hotel website. The purpose of this research is to help provide information to the hotel to optimize website performance in an effort to shape consumer decisions in making direct bookings. In this research, descriptive quantitative methods will be used which will be described in more depth through research on 30 (thirty) respondents. And so on, processed using SPSS devices. The research took place from November 2020 until June 2021 which then obtained results from respondents' assessments of hotel websites according to Webqual 4.0, namely on usability dimensions which was already very good, on information quality dimension which was good, and on the service interaction quality dimension which can be said to be sufficient. The recommendations given include the hotel's cooperation with website developers, adding a live video feature on the website, and also adding a "feedback" feature and always updating promotional content on the website. These efforts are expected to be used in optimizing the role of the website.*

*Key Words: Hotel Website, WebQual 4.0*

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan yang baik, sehingga Proyek Akhir ini dapat penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Dalam proses pembuatan Proyek Akhir ini tidak lupa penulis berterima kasih kepada semua pihak yang mendukung, membantu, memberi semangat dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Proyek Akhir. Perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom S.Sos., M.Sc selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Bapak Pudin Saepudin, SST. Par., MPPar. selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
4. Bapak Wientor Rah Mada, SST. Par., MM selaku Dosen Pembimbing I, atas waktu dan kesediaan beliau dalam memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis.
5. Bapak Edison, S.sos. MM selaku Dosen Pembimbing II, atas waktu, ilmu baru, dan masukan yang telah beliau berikan kepada penulis.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang telah mengajar dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama ini, khususnya dosen jurusan perhotelan Program Studi D-IV Administrasi Hotel.



7. Ibu Stefani Indah Purnamasari sebagai Human Resources Manager dan pihak manajemen Sandalwood Boutique Hotel, yang telah banyak membantu penulis dalam perampungan Proyek Akhir.
8. Orang Tua penulis (Bapak Zulkifli Syahrudin dan Ibu Rini Indayani) yang selalu memanjatkan doa, memberi dukungan, semangat, dan kasih sayang tanpa henti kepada penulis.
9. Giovani Anugrahtama yang senantiasa memberi dukungan, meluangkan waktu dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini.
10. Seluruh rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Hotel tahun angkatan 2017, atas kebersamaan, dukungan, serta persahabatan yang dijalin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Proyek Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan yang dapat membangun penulis dalam penyusunan Proyek Akhir ini.

Bandung, Juni 2021

Shafira Putri Ramadhani

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	I
HALAMAN MOTTO.....	II
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	III
PERNYATAAN MAHASISWA.....	IV
ABSTRAK.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	2
B. BATASAN DAN RUMUSAN MASALAH .....	11
C. TUJUAN PENELITIAN .....	12
D. MANFAAT PENELITIAN .....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. KAJIAN TEORI PEMASARAN .....	14
B. KAJIAN TEORI MENGENAI WEBSITE .....	18
C. KERANGKA PEMIKIRAN .....	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. PENDEKATAN PENELITIAN.....	27
B. OBYEK PENELITIAN .....	28
C. POPULASI DAN SAMPLING .....	29
D. METODE PENGUMPULAN DATA .....	30
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL .....	33
F. ANALISIS DATA .....	34
G. JADWAL PENELITIAN.....	35
BAB IV.....	36
ANALISIS & PEMBAHASAN.....	36
A. ANALISIS DAN PEMBAHASAN TINGKAT KETERGUNAAN (USABILITY) WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....	36

<b>B. ANALISIS DAN PEMBAHASAN KUALITAS INFORMASI YANG TERSEDIA DI DALAM <i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>43</b>
<b>C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN KUALITAS INTERAKSI YANG TERSEDIA DI DALAM <i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>50</b>
<b>D. ANALISIS DESKRIPTIF DAN PEMBAHASAN KUALITAS <i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>56</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>58</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>58</b>
<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>58</b>
<b>B. REKOMENDASI.....</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>ORGANIC VISITOR WEBSITE.....</b>	<b>10</b>
<b>KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>26</b>
<b>PETA LOKASI SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL DI LANSIR MELALUI <i>GOOGLE MAPS</i>.....</b>	<b>28</b>
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR TABEL

<b>DATA PEMESANAN KAMAR MELALUI WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL BULAN JANUARI – NOVEMBER 2020 .....</b>	<b>10</b>
<b>PERKEMBANGAN KONSEP PEMASARAN .....</b>	<b>15</b>
<b>PEDOMAN SKALA LIKERT .....</b>	<b>32</b>
<b>MATRIKS OPRATIONAL VARIABLE.....</b>	<b>33</b>
<b>KEMUDAHAN DALAM MEMPELAJARI DAN MENGOPRASIKAN WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>36</b>
<b>KEMUDAHAN DALAM BER INTERAKSI MELALUI WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>37</b>
<b>KEMUDAHAN BERNAVIGASI DALAM WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>38</b>
<b>KEMUDAHAN DALAM MENGGUNAKAN WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>38</b>
<b>TAMPILAN WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>39</b>
<b>KESESUAIAN DESIGN WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>39</b>
<b>NILAI KOMPETENSI WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>40</b>
<b>PENGALAMAN POSITIF SETELAH MENGAKSES WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>40</b>
<b>ANALISIS DESKRIPTIF TINGKAT KEGUNAAN (USABILITY) WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>41</b>
<b>INFORMASI AKURAT YANG TERCANTUM PADA WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>43</b>
<b>INFORMASI YANG TERCANTUM PADA WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL DAPAT DIPERCAYA.....</b>	<b>44</b>
<b>INFORMASI YANG TERCANTUM PADA WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL UP-TO-DATE / TERKINI .....</b>	<b>44</b>
<b>INFORMASI YANG TERCANTUM PADA WEBSITE SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>45</b>

<b>BOUTIQUE HOTEL RELEVAN .....</b>	<b>45</b>
<b>INFORMASI YANG TERCANTUM PADA <i>WEBSITE</i> SANDALWOOD ..</b>	<b>46</b>
<b>BOUTIQUE HOTEL MUDAH DIMENGERTI .....</b>	<b>46</b>
<b>INFORMASI YANG TERCANTUM PADA <i>WEBSITE</i> SANDALWOOD ..</b>	<b>46</b>
<b>BOUTIQUE HOTEL SANGAT DETAIL / MENDETAIL .....</b>	<b>46</b>
<b>INFORMASI YANG TERCANTUM PADA <i>WEBSITE</i> SANDALWOOD ..</b>	<b>47</b>
<b>BOUTIQUE HOTEL SUDAH SESUAI / FAKTUAL .....</b>	<b>47</b>
<b><i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>47</b>
<b>MEMPUNYAI REPUTASI YANG BAIK .....</b>	<b>47</b>
<b>ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS INFORMASI .....</b>	<b>48</b>
<b><i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>48</b>
<b>RASA AMAN UNTUK MELAKUKAN TRANSAKSI DI.....</b>	<b>50</b>
<b><i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>50</b>
<b>RASA AMAN UNTUK MENGUNGGAH DATA PRIBADI DI .....</b>	<b>51</b>
<b><i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>51</b>
<b>RUANG PERSONALISASI YANG DISEDIAKAN OLEH .....</b>	<b>52</b>
<b><i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>52</b>
<b>RUANG UNTUK BERKOMUNITAS YANG DISEDIAKAN OLEH .....</b>	<b>52</b>
<b><i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>52</b>
<b>KEMUDAHAN UNTUK BERKMUNIKASI .....</b>	<b>53</b>
<b>DENGAN KOMUNITAS YANG DISEDIAKAN OLEH.....</b>	<b>53</b>
<b><i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>53</b>
<b>SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL MENJANJIKAN .....</b>	<b>53</b>
<b>APA YANG TERSEDIA DI <i>WEBSITE</i> SAMA DENGAN KENYATAANNYA .....</b>	<b>53</b>
<b>ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS INTERAKSI .....</b>	<b>54</b>
<b><i>WEBSITE</i> SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>54</b>
<b>ANALISIS DESKRIPTIF <i>WEBSITE</i>.....</b>	<b>56</b>
<b>SANDALWOOD BOUTIQUE HOTEL .....</b>	<b>56</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. PEDOMAN WAWANCARA**
- 2. KUISIONER**
- 3. OUTPUT SPSS**
- 4. SURAT KETERANGAN LOKUS**
- 5. HASIL TURNITIN**
- 6. DATA MAHASISWA**

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, S. (2018). *Hotel Front Office*. New Delhi, India: McGraw Hill Education.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta .
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktek Hotel Front Office* . Bandung: Alfabeta .
- Belch, G. E. (2007). *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective*. Boston: McGraw-Hill.
- Chen, S. a. (2005). Web Based Shopping: Customers Attitude Towards Online Shopping. *Consumers Attitude Towards Online Shopping in New Zealand*, 493.
- D, K. S. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif* . Bandung: Alfabeta.
- E. Turban, D. K. (2012). *Konsep dasar E-commerce*.
- H, K. (2007). *Boosting Loyalty Marketing Performance*. Bandung: Mizan Pustaka.
- Hamid, D. (2013). *Metode Pendidikan dan Sosial*. Bandung : Alfabeta.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya* . Jakarta: Ghalia Indonesia.
- J, S. (2000). *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: PT. Rinerka Cipta.
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- S, W. (2015). *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Baru, Press.
- S.J, B. d. (n.d). 2001. *WebQual: An Exploration of Website Quality*.
- S.J, B. d. (2003). An Integrative Approach to the Assesment of E-Commerce Quality . *Journal of Electronic Commerce Reserach Vol. 3 No.3*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.



Sweeney, S. (2008). 101 Ways to Promote your Business Website: Filled with Proven Internet Marketing Tips, Tools, Techniques and Resources to Increase your Website Traffic.

Tassabehji, R. (2003). *Understanding E-Commerce for business*. Cromwell Press Ltd.

Vitale, P. W. (2001). *Place to Space: Migrating to Ebusiness Models*. Boston.