

**WEBSITE RESERVATION DI PRIME PLAZA HOTEL  
PURWAKARTA**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan akademik  
program Diploma IV



**Oleh:**

**SHINDY RESTIKA DEWI KOWOMBON**

**Nomor Induk: 201621298**

**JURUSAN HOSPITALITI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA  
BANDUNG  
2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

*WEBSITE RESERVATION* DI PRIME PLAZA HOTEL PURWAKARTA

---


NAMA : SHINDY RESTIKA DEWI KOWOMBON  
NIM : 201621298  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL  
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



**Erfin Roesfian, S.Sos., M.Hum.**  
NIP. 19590323 198203 1 003

Bandung, 2 September 2020

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan,

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

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



**Faisal, MM.Par.,CHE**  
NIP. 19730706 199503 1 001

## **HALAMAN MOTTO**

*“A difficult road, leads you to a beautiful destination”*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Proyek akhir ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, teman-teman seperjuangan, serta adik saya, si kecil Almeerah.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Shindy Restika Dewi Kowombon  
Tempat/Tanggal Lahir : Karawang, 20 Desember 1998  
NIM : 201621298  
Program Studi : Administrasi Hotel  
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:  
“*Website Reservation di Prime Plaza Hotel Purwakarta*”  
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, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



Shindy Restika D. K.

## ABSTRAK

Perubahan digital dalam dunia perhotelan telah mempermudah tamu untuk melakukan reservasi kamar. Hotel menyediakan berbagai cara digital untuk melakukan reservasi, termasuk melalui website dari hotel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas *website reservation* Prime Plaza Hotel Purwakarta oleh responden serta bagaimana cara untuk mengoptimalkan penggunaan website hotel sebagai media reservasi dengan meningkatkan kualitas website berdasarkan 5 dimensi website hotel, yaitu *reservation information*, *facilities information*, *contact information*, *surrounding area information* dan *website management*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang diolah oleh alat bantu perangkat lunak *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dengan 100 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 3 dari 5 dimensi website hotel perlu ditingkatkan kualitasnya demi optimalisasi penggunaan website. Dimensi tersebut meliputi *reservation information*, *facilities information* dan *surrounding area information*. 2 dimensi lainnya, yaitu *contact information* dan *website management* telah bekerja dengan cukup optimal. Dimensi yang belum bekerja dengan optimal perlu adanya peningkatan kualitas untuk menarik kostumer untuk membuat reservasi kamar melalui website.

Kata Kunci: Reservasi, Website Hotel, Kualitas Website Hotel

## **ABSTRACT**

*Digital changes in the world of hospitality have made it easier for guests to make room reservations. The hotel provides various digital ways to make reservations, including through the hotel's website. This study aims to determine how the quality of website reservation Prime Plaza Hotel Purwakarta by respondents and how to optimize the use of hotel websites as a media reservation by improving website quality based on 5 dimensions of hotel websites, namely reservation information, facilities information, contact information, surrounding area information and website management. This study uses a quantitative approach that is processed by Statistical Package for the Social Science (SPSS) software with 100 samples. The results showed that there are 3 out of 5 dimensions of hotel websites that need to be improved in order to optimize website usage. These dimensions include reservation information, facilities information and surrounding area information. Two other dimensions, contact information and website management have worked quite optimally. Dimensions that have not worked optimally need to improve in quality to attract customers to make room reservations through hotel's website.*

*Keywords: Reservation, Hotel Website, Hotel Website Quality*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul “*Website Reservation di Prime Plaza Hotel Purwakarta*”. Penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis yang bersifat wajib demi menyelesaikan perkuliahan dalam program studi Administrasi Hotel jurusan Hospitaliti di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dapat terlaksananya peneletian ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan serta kerjasama dari berbagai pihak secara moril maupun materil. Oleh sebab itu, sudah sepantasnya penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., MPPar., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.
4. Bapak Edison, S.Sos, MM., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga serta ilmu untuk memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan.



5. Bapak Erfin Roesfian, S.Sos., M.Hum., selaku Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga serta ilmu untuk memberikan pengarahan terhadap penulisan saya sampai akhir.
6. Seluruh dosen pengajar dan jajaran staf Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
7. Bapak Edwin dan Ibu Nindy, selaku Human Resources dan Reservation Manager di Prime Plaza Hotel Purwakarta yang telah membantu dalam pengumpulan data untuk penyusunan penelitian.
8. Orang Tua dan keluarga yang selalu mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. ADH-8B, keluarga kedua yang selalu saling mendukung dan menguatkan setiap harinya.
10. Isna, Nonop, Lala, Putri, Nuning, Rosa, dan Elisabeth sebagai sahabat terdekat yang selalu memberi motivasi kepada penulis.
11. Dan seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu dalam laporan ini, terimakasih banyak.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna dengan keterbatasan kemampuan penulis. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan Penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Oleh sebab itu, besar harapan bahwa pembaca dapat memberikan kritik ataupun saran yang membangun guna memperbaiki penulisan dalam penelitian ini dikemudian hari.

Semoga dengan penyusunan Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat serta dapat memperluas pengetahuan untuk para pembacanya di waktu yang akan datang

Bandung, 13 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	10
1. Pengertian Internet.....	10
2. Sejarah Internet.....	11
3. Fungsi Internet.....	12
4. Pengertian Website .....	13
5. Unsur-unsur Website .....	14
6. Fungsi Website .....	15
7. Konten Website .....	16
8. Dimensi Website .....	19
9. Reservasi Kamar.....	23
10. Reservasi Kamar Online .....	27
B. Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III TINJAUAN UMUM</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	30
B. Objek Penelitian .....	31
1. Sejarah Prime Plaza Hotel Purwakarta .....	31
2. Visi, Misi dan Filosofi Prime Plaza Hotel Purwakarta.....	33
3. Fasilitas Prime Plaza Hotel Purwakarta.....	33

4. Publish Rate Prime Plaza Hotel Purwakarta .....	40
5. Website Prime Plaza Hotel Purwakarta .....	41
C. Populasi dan Sampling .....	43
D. Metode Pengumpulan Data.....	45
E. Definisi Operasional Variabel.....	47
F. Analisis Data .....	52
1. Uji Validitas .....	53
2. Uji Reabilitas.....	57
G. Jadwal Penelitian .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	60
B. Pembahasan.....	85
<b>BAB SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Simpulan .....	96
B. Rekomendasi.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Jumlah Reservasi melalui OTA Prime Plaza Purwakarta 2019 .....	3
<b>Tabel 1.2</b>	Jumlah Reservasi melalui Website Prime Plaza Purwakarta 2019.....	3
<b>Tabel 3.1</b>	Publish Rate Prime Plaza Hotel Purwakarta .....	40
<b>Tabel 3.2</b>	Matriks Operasional Variabel.....	46
<b>Tabel 3.3</b>	Uji Validitas .....	54
<b>Tabel 3.4</b>	Uji Reabilitas .....	58
<b>Tabel 3.5</b>	Jadwal Penelitian .....	59
<b>Tabel 4.1</b>	Hasil Kuesioner Karakteristik Jenis Kelamin .....	60
<b>Tabel 4.2</b>	Hasil Kuesioner Karakteristik Kota Asal.....	61
<b>Tabel 4.3</b>	Hasil Kuesioner Karakteristik Usia .....	62
<b>Tabel 4.4</b>	Hasil Kuesioner Informasi Harga Kamar dan Ketersediaan Kamar .	62
<b>Tabel 4.5</b>	Hasil Kuesioner Informasi Waktu Reservasi .....	63
<b>Tabel 4.6</b>	Hasil Kuesioner Informasi Keamanan Status Pembayaran.....	64
<b>Tabel 4.7</b>	Hasil Kuesioner Reservasi Dapat Dilihat atau Dibatalkan .....	64
<b>Tabel 4.8</b>	Hasil Kuesioner Informasi Aturan Reservasi .....	65
<b>Tabel 4.9</b>	Hasil Kuesioner Informasi Waktu <i>Check In dan Check Out</i> .....	66
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Kuesioner Informasi Nomor Telepon Universal .....	66
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil Kuesioner Informasi Pilihan Cara Pembayaran .....	67
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Kuesioner Informasi Form <i>Special Request</i> .....	68
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil Kuesioner Informasi Map Lokasi Hotel.....	68
<b>Tabel 4.14</b>	Hasil Kuesioner Informasi Fasilitas Hotel dan Kamar .....	69
<b>Tabel 4.15</b>	Hasil Kuesioner Informasi Galeri Foto .....	70
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Kuesioner Informasi Deskripsi Hotel .....	70
<b>Tabel 4.17</b>	Hasil Kuesioner Informasi Promosi Hotel .....	71
<b>Tabel 4.18</b>	Hasil Kuesioner Informasi Restaurant .....	72
<b>Tabel 4.19</b>	Hasil Kuesioner Informasi Program untuk Tamu .....	72
<b>Tabel 4.20</b>	Hasil Kuesioner Informasi <i>Virtual Hotel Tours</i> .....	73
<b>Tabel 4.21</b>	Hasil Kuesioner Informasi Fasilitas <i>Meeting</i> .....	74
<b>Tabel 4.22</b>	Hasil Kuesioner Informasi Lowongan Pekerjaan .....	74

<b>Tabel 4.23</b>	Hasil Kuesioner Informasi Nomor Telepon, Alamat, Alamat Email <i>Contact Person</i> dan Nomor Fax Hotel .....	75
<b>Tabel 4.24</b>	Hasil Kuesioner Informasi Form <i>Frequently Asked Questions</i> .....	76
<b>Tabel 4.25</b>	Hasil Kuesioner Informasi Form <i>Feedback</i> .....	77
<b>Tabel 4.26</b>	Hasil Kuesioner Informasi Online Forum .....	77
<b>Tabel 4.27</b>	Hasil Kuesioner Informasi Transportasi Hotel .....	78
<b>Tabel 4.28</b>	Hasil Kuesioner Informasi Bandara Terdekat .....	79
<b>Tabel 4.29</b>	Hasil Kuesioner Informasi Kota dan Atraksi yang Ada Di Kota .....	79
<b>Tabel 4.30</b>	Hasil Kuesioner Informasi Hari Libur Nasional .....	80
<b>Tabel 4.31</b>	Hasil Kuesioner Informasi yang <i>Up-to-Date</i> .....	81
<b>Tabel 4.32</b>	Hasil Kuesioner Website Tersedia dalam Beberapa Bahasa .....	81
<b>Tabel 4.33</b>	Hasil Kuesioner Informasi Waktu Unduh .....	82
<b>Tabel 4.34</b>	Hasil Kuesioner Informasi <i>Site Map</i> .....	83
<b>Tabel 4.35</b>	Hasil Kuesioner Informasi <i>Search Function</i> .....	83
<b>Tabel 4.36</b>	Hasil Kuesioner Informasi Link ke Bisnis yang Terkait.....	84
<b>Tabel 4.37</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Informasi Reservasi.....	85
<b>Tabel 4.38</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Informasi Reservasi .....	85
<b>Tabel 4.39</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Informasi Fasilitas .....	87
<b>Tabel 4.40</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Informasi Fasilitas .....	88
<b>Tabel 4.41</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Informasi Kontak .....	89
<b>Tabel 4.42</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Informasi Kontak .....	89
<b>Tabel 4.43</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Informasi Area Sekitar .....	91
<b>Tabel 4.44</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Informasi Area Sekitar .....	91
<b>Tabel 4.45</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Website Manajemen.....	92
<b>Tabel 4.46</b>	Analisis Deskriptif Statistik Dimensi Website Manajemen .....	93

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b>	Pengguna Internet di Seluruh Dunia Tahun 2020 .....	3
<b>Gambar 1.2</b>	Pengguna Internet di Indonesia 2020 .....	3
<b>Gambar 3.1</b>	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta.....	41
<b>Gambar 3.2</b>	Website Prime Plaza Hotel Purwakarta untuk Reservasi .....	42
<b>Gambar 5.1</b>	<i>Virtual Hotel Tour</i> Primebiz Hotel Kuta .....	100

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b>	Surat Permohonan Kuesioner Penelitian .....	107
<b>Lampiran 2</b>	Kuesioner .....	108
<b>Lampiran 3</b>	<i>Output</i> SPSS Uji Validitas .....	111
<b>Lampiran 4</b>	Surat Pengajuan Lokus .....	114
<b>Lampiran 5</b>	Surat Keterangan Lokus .....	115
<b>Lampiran 6</b>	Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	116
<b>Lampiran 7</b>	Hasil Turnitin .....	117
<b>Lampiran 8</b>	Daftar Riwayat Hidup.....	118



## DAFTAR PUSTAKA

- A., Morissan M., dkk. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana
- Ali Muhsin, Dinda Amanda Zuliestiana, S.E., M.M2 (2007). Analisis Pengaruh Kualitas Website (*WebQual*) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung. *e-Proceeding of Management : Vol.4. 2007: 2424*.
- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barnes, S., & Vidgen, R. 2003. *Measuring Website Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. Industrial Management & Data System*.
- Bekti, Bintu Humairah. 2015. *Mahir Membuat Website dengan Adobe Dreamweaver CS6, CSS dan JQuery*. Yogyakarta: ANDI.
- Johanes Fernandes Andry, Kevin Christianto, Fuji Rahayu Wilujeng (2019). Using *Webqual* 4.0 and Importance Performance Analysis to Evaluate E-Commerce Website. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence Vol. 5*.
- Law, Rob and Hsu, Cathy H. C. (2006). Importance of Hotel Website Dimensions and Attributes: Perceptions of Online Browsers and Online Purchasers. *Journal of Hospitality & Tourism Research* 2006: 30: 295.
- Margono, Drs. S. Margono. 2004. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Monaghan, K. (2006). *Home-Based Travel Agent*. The Intrepid Traveler.

- Nilasari, Senja. (2014). *Jago Membuat Website Gratis & Cepat Secara Otodidak*. Jakarta: Dunia Komputer.
- Nini Febrina, Ira Meirina Chair, Waryono, 2015. *Persepsi Wisatawan Tentang Daya Tarik Wisata Pemandian Tirta Alami Kabupaten Padang Pariaman*. Padang: Jurnal Skripsi Universitas Negeri Padang.
- Rahmadi, Moch. Luthfi. 2013. *Tips Membuat Website tanpa Coding & Langsung Online*. Yogyakarta: Andi.
- Reed, John (2012). *Get Up to Speed with Online Marketing*. UK: Pearson Business.
- Rusman. 2015. *Pembelajaran Tematik Terpadu: Teori, Praktik dan Penilaian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sibero, Alexander F. K. (2011). *Kitab Suci Web Programing*. Yogyakarta: MediaKom.
- Sidharta, Lani. 2000. *Internet Informasi Bebas Hambatan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: ALFABETA.
- Sulastiyono A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen. Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Umi, Narimawati. 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Aplikasi & Contoh Perhitunganya*. Jakarta: Agung Media.

Yudianto, M Jafar Noor. 2007. *Jaringan Komputer Dan Pengertiannya*.

<http://ilmukomputer.org>. Diakses pada 20 Maret 2020.

Prime Plaza Hotel Purwakarta. <http://kbi.pphotels.com> [Diakses, 01 April 2020].

Primebiz Hotel Kuta. *Virtual Hotel Tour*. <https://pbku.pphotels.com/photo-gallery/virtual-tour> [Diakses,02 Juli 2020].

We Are Social. *Digital 2020*. <http://wearesocial.com> [Diakses, 13 Maret 2020].