

**OPTIMALISASI *DIRECT BOOKING* KAMAR MELALUI WEBSITE  
HOTEL DI HARRIS SUITES FX SUDIRMAN**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan

Program Diploma IV

Program Studi Administrasi Hotel

Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh:

Baby Yolinda Ayustina

201621278

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

**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

"OPTIMALISASI DIRECT BOOKING KAMAR MELALUI WEBSITE HOTEL DI HARRIS  
SUITES FX SUDIRMAN"

NAMA : BABY YOLINDA AYUSTINA  
NIM : 201621278  
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL  
JURUSAN : HOSPITALITI

Pembimbing I,



**Edison, S.Sos., MM.**

NIP. 19580514 199303 1 002

Pembimbing II,



**Ita Maemunah, SST. Par., MP.PAR., CHE.**

NIP. 19761226 201101 2 003

Bandung, 31 Agustus 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

Everything comes to you  
in the right moment.

Be patient.

Be grateful.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Untuk masa depanku....

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : BABY YOLINDA AYUSTINA  
Tempat/Tanggal Lahir : BANDUNG, 27 SEPTEMBER 1998  
NIM : 201621278  
Program Studi : ADMINISTRASI HOTEL

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul: **“Optimalisasi Direct Booking Kamar melalui Website Hotel di Harris Suites FX Sudirman”** 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, 14 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



**Baby Yolinda Ayustina**

201621278

## ABSTRAK

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui tanggapan responden mengenai website sebagai media *direct booking* kamar. Penulis terdorong untuk melakukan pembahasan mengenai hal-hal apa yang menjadi faktor penyebab pemesanan kamar melalui *website* resmi Hotel Harris Suites FX Sudirman masih belum memenuhi *budget* di tengah perkembangan teknologi ini dan apakah penggunaan website sebagai media *direct booking* kamar telah optimal melalui analisa fitur website berlandaskan dimensi-dimensi *Electronic Service Quality*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sejumlah 100 responden yang selanjutnya diolah dengan alat bantu analisis *software* SPSS versi 23. Hasil analisis menunjukkan enam (6) dimensi dalam fitur website yang menunjang *direct booking* kamar belum dilakukan secara optimal sehingga beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Hotel Harris Suites FX Sudirman untuk mengoptimalkan *direct booking* kamar melalui website yaitu dengan melengkapi informasi mengenai hotel, menambahkan fitur “*contact us*” yang terhubung langsung dengan e-mail dan nomor telepon hotel, merancang fitur “*filter*” dan “*sort*” yang dapat membantu tamu mencari berdasarkan kriteria yang diinginkan, mencantumkan *review* atau *top comment* mengenai pengalaman selama menginap di Hotel Harris Suites FX Sudirman, menaruh *banner* atau informasi mengenai promo yang sedang berjalan pada halaman utama, dan kerjasama dengan website developer untuk memperbarui tampilan di halaman utama dan menambahkan beberapa fitur agar website hotel memiliki kecenderungan untuk memberikan sentuhan personal kepada tamu yang melakukan *direct booking* kamar melalui website.

Kata Kunci : Website Hotel, *Direct Booking*, Kualitas Website

## **ABSTRACT**

This study focuses on the response of respondents regarding the use of website as direct room booking platform. The researcher will further determine the factors which caused the decline of room booking amount through Harris Suites FX Sudirman official website amidst current technological development and whether the use of website as direct room booking platform is optimal through analyzing website features based on electronic service quality dimensions. This study uses a quantitative approach with 100 respondents processed through the SPSS 23 software analysis tools. The results of the analysis show six (6) dimensions in website feature which support direct room booking have not been done optimally. Some recommendations that could be applied by Harris Suites FX Sudirman Jakarta to optimize direct room booking through the website are by completing information about HARRIS Suites FX Sudirman, adding “contact us” menu which connects directly to hotel’s e-mail and number, designing “filter” and “sort” feature that help guests search based on desired criteria, adding a review or top comments of stay experience at Harris Suites FX Sudirman on the side bar or footer part of the website, adding new information on the main page and partnering up with website developers to update website’s appearance and add some features to highlight personal touch in the website.

Keywords: Hotel Website, Direct Booking, Website Quality

## **KATA PENGANTAR**

Dengan berterima kasih dan bersyukur kepada Allah SWT atas hikmat dan karunia yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini tepat pada waktunya dengan judul:

### **“OPTIMALISASI *DIRECT BOOKING* KAMAR MELALUI WEBSITE HOTEL DI HARRIS SUITES FX SUDIRMAN JAKARTA”**

Adapun tujuan dari penulisan proyek akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam menempuh ujian akhir pada Program Studi Diploma IV Jurusan Hospitaliti, Program Administrasi Hotel, Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung. Dalam penyusunan Proyek Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait baik secara langsung atau tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proyek akhir ini:

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 di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM., selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan selakii Pembimbing I yang telah



meluangkan waktunya untuk memberikan penulis bimbingan, masukan, saran, serta motivasi dalam menyelesaikan proyek akhir ini.

4. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., MP.Par., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel
5. Ibu Ita Maemunah, SST.Par.,MM.Par., selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan penulis bimbingan, masukan, saran, serta motivasi dalam menyelesaikan proyek akhir ini.
6. Bapak Heri selaku HR Officer di Hotel Harris Suites FX Sudirman, yang telah membantu mendapatkan data-data, memberikan informasi dan masukan untuk penulis.
7. Orang tua saya, yang tidak pernah henti memberikan dukungan kepada penulis.
8. Rizki Bagus Satrio yang menjadi pendukung dan pemberi semangat dalam mengerjakan proyek akhir
9. Teman-teman kelas ADH 8B, terima kasih untuk selalu memberikan motivasi dan menemani penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini.

Dalam penyusunan Proyek akhir ini, penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan mengingat keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki.

Bandung, 14 Juli 2020

Baby Yolinda Ayustina

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN MOTTO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	.9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Kajian Teori.....	12
B. Kerangka Pemikiran.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	23
B. Obyek Penelitian.....	24
C. Populasi dan Sampling.....	24
D. Metode Pengumpulan Data.....	26

E. Definisi Operasional Variabel.....	27
F. Analisis Data.....	32
G. Jadwal Penelitian.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Hasil Penelitian .....	35
B. Pembahasan.....	.66
<b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>92</b>
A. Simpulan .....	92
B. Rekomendasi.....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	103
LAMPIRAN.....	104

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR		Halaman
1.	Kerangka Pemikiran .....	22

## DAFTAR TABEL

TABEL		Halaman
1.	Proporsi Jalur Reservasi Tamu .....	6
2.	Room Production.....	7
3.	Tingkat Pemesanan Kamar melalui Website.....	8
4.	Klasifikasi Jalur Pemasaran Digital.....	13
5.	Matriks Operasional Variabel (MOV) .....	28
6.	Jadwal Penelitian.....	34
7.	Hasil Uji Validitas.....	35
8.	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
9.	Jenis Kelamin Responden.....	41
10.	Usia Responden.....	41
11.	Tempat Tinggal Responden.....	42
12.	Pekerjaan Responden.....	43
13.	Informasi Produk yang disajikan di Website Hotel Harris Suites FX Sudirman Jakarta Lengkap.....	44
14.	Kategori Kamar yang dimiliki Hotel Harris Suites FX Sudirman Jakarta ditampilkan di Website.....	45
15.	Jumlah Persediaan Kamar yang Tertera pada Website Sesuai.....	45
16.	Konfirmasi Pemesanan ( <i>Booking</i> ) sesuai dengan Pemesanan Kamar Hotel.....	46
17.	Kode Booking atau Voucher yang diberikan Tepat.....	47
18.	Customer Service Cepat Tanggap terhadap Pertanyaan.....	48
19.	Customer Service Memiliki Kapabilitas Memberikan Solusi terhadap Masalah yang dihadapi.....	48
20.	Alamat Website Mudah Ditemukan.....	49
21.	Website Dapat Diakses dengan Cepat.....	50
22.	Proses Perbandingan Harga antar Produk Mudah.....	50
23.	Website Bersifat Fleksibel dalam Pencarian Hotel.....	51
24.	Website Bersifat Fleksibel Ketika Berpindah Halaman.....	52
25.	Website Bersifat Fleksibel dalam Proses Pembelian Kamar Hotel.....	53

26.	Website Bersifat Fleksibel dalam Proses Tata Cara Pembayaran.....	53
27.	Website Mudah untuk Digunakan ( <i>user-friendly</i> ).....	54
28.	Disajikan Menu Filter untuk Membantu Pencarian Kriteria Hotel.....	55
29.	Hasil Pencarian Sesuai dengan Keinginan dan Harapan.....	55
30.	Website Sudah Terstruktur dengan Baik.....	56
31.	Kinerja Website dirasa Efisien.....	57
32.	Informasi yang Disediakan Dapat Dipercaya.....	58
33.	Nama Baik Brand Website dapat Dipercaya.....	58
34.	Terdapat Komentar/Ulasa/Feedback dari Konsumen Sebelumnya.....	59
35.	Terdapat jaminan Keamanan dalam Proses Transaksi Pembayaran.....	60
36.	Informasi Data Personal Konsumen Dilindungi.....	60
37.	Harga Booking Hotel Tertera di Website.....	61
38.	Keterangan Diskon atau Promo Jelas.....	62
39.	Keterangan Seluruh Total Harga yang Harus Dibayar Jelas.	63
40.	Desain tata letak (layout) Website Menarik.....	63
41.	Website Mampu Menyimpan Data Historical Konsumen...	64
42.	Website Memiliki Kapabilitas untuk Menampilkan Pilihan Hotel Berdasarkan Preferensi Konsumen.....	65
43.	Website Memiliki Kapabilitas Menyimpan Pilihan Metode Pembayaran yang Sering Digunakan Konsumen.....	66
44.	Pedoman Koefisien Interval.....	67
45.	Analisis Deskriptif Dimensi Reliability Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	67
46.	Analisis Deskriptif Dimensi Reliability Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	68
47.	Analisis Deskriptif Dimensi Responsiveness Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	70
48.	Analisis Deskriptif Dimensi Responsiveness Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	71
49.	Analisis Deskriptif Dimensi Access Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	73
50.	Analisis Deskriptif Dimensi Access Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	73

51.	Analisis Deskriptif Dimensi Flexibility Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	75
52.	Analisis Deskriptif Dimensi Flexibility Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	76
53.	Analisis Deskriptif Dimensi Ease of Navigation Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	77
54.	Analisis Deskriptif Dimensi Ease of Navigation Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	77
55.	Analisis Deskriptif Dimensi Efficiency Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	79
56.	Analisis Deskriptif Dimensi Efficiency Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	80
57.	Analisis Deskriptif Dimensi Assurance or Trust Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	81
58.	Analisis Deskriptif Dimensi Assurance or Trust Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	82
59.	Analisis Deskriptif Dimensi Security or Privacy Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	84
60.	Analisis Deskriptif Dimensi Security or Privacy Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	84
61.	Analisis Deskriptif Dimensi Price Knowledge Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	86
62.	Analisis Deskriptif Dimensi Price Knowledge Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	86
63.	Analisis Deskriptif Dimensi Site Aesthetics Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	87
64.	Analisis Deskriptif Dimensi Customization or Personalization Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	89
65.	Analisis Deskriptif Dimensi Customization or Personalization Website Hotel Harris Suite FX Sudirman Jakarta.....	90

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN		Halaman
1.	Kuesioner Penelitian .....	104
2.	Data Olahan Kusioner .....	107
3.	Surat Keterangan Lokus .....	110
4.	Laporan Hasil Turnitin .....	121
5.	Daftar Riwayat Hidup .....	112



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Hermawan. (2012). *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktik Hotel Front office*. Bandung: ALFABETA.
- Bambang Prasetyo, Miftahul Jannah, (2005) *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bavarsad, Belghis., Rahimi, Farajollah., Mennatyan, Mohammad Ali., (2013), “*A Study of the Effects of Website’s Perceived Features on the Intention to Use Eshopping,*” *World Applied Programming*, Vol (3), Issue (6)
- Bob Stone dan Ron Jacobs, (2008). *Successful Direct Marketing Methods*. Eight Edition MC Graw Hill
- Chaffey, D., & Smith, P. R. (2013). *Emarketing Excellence. Planning and optimizing your digital marketing*. Abingdon: Routledge.
- Chang, Hsin Hsin, Yao-Hua Wang & Wen-Ying Yang. (2009). The Impact Of E-Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty On EMarketing: Moderating Effect Of Perceived Value, *Total Quality Management*, 20(4), 423-443. Retrieved from EBSCOhost.
- Danang Sunyoto. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Farley, John U. & Donald, R. L. (1994). Cross-national “Laws” and differences in market response. *Management Science*.

- Harianto, Agus dan Sri Setyo Iriani (2014). “Pengaruh Kelompok Acuan Dan Internet Marketing Terhadap Keputusan Pembelian”. Universitas Negeri Surabaya.
- Hasanov, J., & Khalid, H. (2015). *The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach. Procedia Computer Science*, 72, 382–389.
- Heini, T. M., & Heikki, K. (2014). *The usage of digital marketing channels in SMEs. Journal of Small Business and Enterprise Development*, 635-636.
- I Made Wirartha (2006) Wirartha, I Made. 2006. Metode Penelitian Sosial Ekonomi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kertajaya, (2007). Hermawan Kertajaya on Marketing. Edisi Soft Cover. Bandung: Mizan Media Utama.
- Kotler dan Armstrong, (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2012). *Marketing Management* 13. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Mahadewi, E. (2012). Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan . Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Nazir, M. (2011). Metodologi Penelitian . Bogor.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple item scale for assessing electronic service quality, *Journal of Service Research*, 7
- Peter, J.Paul, James H. Donnelly, Jr., (2007). *Marketing Management Knowledge and Skills*. Eight Edition, New York: McGraw-Hill/Irwin
- Rochaety E, dkk. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Dengan Aplikasi SPSS*, Edisi Pertama. Penerbit Mitra Wacana Media : Jakarta.
- Sadeh (2011). The effects of website quality dimensions on consumer satisfaction in e-retailing system middle-east. *Journal of Scientific Research* 10 (3), 366-369.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Satyo Fatwan, (2009). *Intellectual Capital*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2000). *Statistik : Teori dan Aplikasi* . Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Hootsuite and We Are Social. (2020). *Digital in 2020 : Essential Insights Into Internet, Social Media, Mobile, and E-Commerce Use Around The World*. Diakses pada tanggal 11 Maret 2020 dari <https://wearesocial.com/digital-2020>