

FPIPS : 3616/UN40.F2.7/PT/2022

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE*
THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Sarjana
Pariwisata Program Studi Manajemen Resort dan Leisure*



Oleh :

Iwan Wahyudin

1805215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT DAN LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Iwan Wahyudin

1805215

**EVALUASI KUALITAS *WEBSITE* THE TRANS LUXURY HOTEL
BANDUNG**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I



Rosita, S.S., M.A.

NIP. 19781019 200604 2 001

Pembimbing II

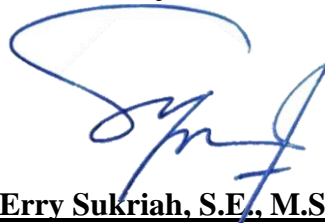


Reiza Miftah Wirakusuma, S.ST.Par, M.Sc.

NIP. 19871224 201404 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort dan Leisure



Dr. Erry Sukriah, S.E., M.SE

IP. 19791215 200812 2 002

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Evaluasi Kualitas Website The Trans Luxury Hotel Bandung**” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2022

Iwan Wahyudin

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan segala kerendahan hati, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan dan bantuan yang diberikan oleh banyak pihak diantaranya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia dan kepada Dr. Agus Mulyana, M.Hum., selaku Dekan FPIPS yang telah memberikan izin dan kemudahan selama penulis mengikuti perkuliahan dalam program studi Manajemen Resort dan Leisure.
2. Ibu Dr. Erry Sukriah, M.S.E., selaku Kepala Prodi Manajemen Resort dan Leisure sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan izin dan kemudahan selama penulis mengikuti perkuliahan dalam program studi Manajemen Resort dan Leisure.
3. Ibu Rosita, S.S., M.A. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan waktu dan kesempatan membimbing, mengoreksi, mengarahkan, memberi saran, dan memberikan perhatian serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Reiza Miftah Wirakusuma, S.ST.Par,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan waktu dan kesempatan membimbing, mengoreksi, mengarahkan, memberi saran, dan memberikan perhatian serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan, motivasi, serta pengalaman berharga selama saya menimba ilmu di Manajemen Resort dan Leisure.
6. Seluruh Staf dan pihak terkait dari The Trans Luxury yang telah memberikan izin penelitian dan kesempatan untuk *On Job Training*.
7. Orang Tua Penulis yang selalu memberikan segala doa dan dukungan baik moral maupun materi yang tidak terhitung nilainya kepada penulis dalam mencapai gelar Sarjana selama mengikuti perkuliahan di Manajemen Resort dan Leisure Universitas Pendidikan Indonesia, adik serta keluarga yang selalu mendukung penulis.

8. Dhea, Gera, Rafi, Siva dan Ikhlas teman saya selama mengikuti *On Job Training* yang memberikan bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi.
9. Dzurratul Uyun yang selalu memberikan bantuan, doa dan semangat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyelesaian Skripsi.
10. Kepada teman-teman MRL 2018 Fasha, Yoga, Tandi, Luky, Ikhsan, Dinnida, Ina, Mondri dan lainnya yang telah memberikan bantuan dan motivasi selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian skripsi.
11. Eko dan Ali sahabat saya yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan motivasi selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian Skripsi.
12. Cungpret fams sahabat Sma saya yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan motivasi selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian Skripsi.
13. Seluruh responden dan narasumber pada penelitian dan pihak lainnya yang terkait dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Harapan penulis, skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi sumber wawasan baru bagi setiap pembacanya. Akhir kata penulis mengucapkan sekian dan terimakasih yang sebesar-besarnya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dengan judul **“EVALUASI KUALITAS WEBSITE THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG”** sebagai salah satu syarat akademik menempuh sidang, untuk mendapatkan gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Resort and Leisure. Skripsi ini disusun untuk memperoleh temuan mengenai gambaran konten *website* terhadap tamu pengunjung yang mengakses *website* resmi The Trans Luxury Hotel Bandung, yakni www.thetranshotel.com.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengerjaan tugas akhir ini. Harapan dari penulis, semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi yang membaca. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak diperlukan demi menjadikan tugas akhir ini mendekati sempurna.

Evaluasi Kualitas *Website* The Trans Luxury Hotel Bandung

ABSTRAK

Oleh:

Iwan wahyudin

1805215

Website pada saat ini menjadi salah satu media yang mempermudah perusahaan dalam mempromosikan produk serta mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi secara online terutama pada *website* hotel. Dengan semakin berkembangnya industri perhotelan dan semakin banyaknya pengguna *website* hal ini mengakibatkan perlunya peningkatan dan evaluasi terhadap *website* hotel. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability*, *functionality* dan *security and privacy* pada *website* The Trans Luxury Hotel Bandung. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Mix Method* dengan mengacu pada *concurrent triangulation designs*. Adapun pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi pada *website*, wawancara kepada tiga ahli *website* dan melakukan survey terhadap 105 responden pengguna *website*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada *website* The Trans Luxury Hotel secara kuantitatif menunjukkan nilai yang rendah dengan nilai 44,6% pada dimensi *functionality* dan secara kualitatif dinilai masih rendah pada *usability website*. Langkah peningkatan kualitas *website* yang dapat dilakukan adalah mengubah tampilan pada *website*, menambahkan ringkasan keseluruhan informasi pada *landing page*, serta memperbaiki sistem transaksi pada *website*.

Kata kunci: Evaluasi, Konten, *Website* hotel

Evaluation of Website Content of The Trans Luxury Hotel Bandung

ABSTRACT

By:

Iwan Wahyudin

1805215

Website is currently one of the media that makes companies and customer easier to promote products and doing online transactions, especially on hotel websites. With the development of the hospitality industry and the increasing number of website users, this has resulted in the need for improvement and evaluation of hotel websites. This study aims to evaluate the level of usability, functionality and security and privacy on the website of The Trans Luxury Hotel Bandung. The method used in this study uses the Mix Method with reference to concurrent triangulation designs. The data collection was carried out by conducting observations on the website, interviewing three website experts and conducting a survey of 105 respondents who used the website. The results of this study indicate that on the website The Trans Luxury Hotel quantitatively shows a low value with a value of 44.6% on the functionality dimension and qualitatively it is still considered low on the usability of the website. Steps to improve website quality that can be done are changing the appearance on the website, adding a summary of the overall information on the landing page, and improving the transaction system on the website.

Keywords: *Evaluation, Content, Hotel website*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Evaluasi Website	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Evaluasi Website Dalam Penelitian Pariwisata.....	13
2.3.1 Definisi <i>Website Quality</i>	20
2.3.2 Dimensi <i>Website Quality</i>	21
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	25
3.1. Objek Penelitian	25
3.2. Desain Penelitian	26
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan	26
3.2.2 Sumber dan Cara Penentuan Data	27
3.2.3 Responden & Narasumber Penelitian	28
3.2.3.1 Responden Penelitian.....	28
3.2.3.2 Narasumber Penelitian.....	30

3.2.4 Teknik pengumpulan data.....	31
3.2.5 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.2.5.1 Daftar cek observasi website.....	32
3.2.5.2 Pedoman Wawancara.....	36
3.2.5.3 Kuesioner	37
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	40
3.2.6.1 Pengujian Validitas	40
3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas	44
3.2.7 Analisis Data.....	46
3.2.7.1 Statistik Deskriptif	46
3.2.7.2 Analisis Isi.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Profil Perusahaan The Trans Luxury Hotel Bandung	47
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	48
4.1.2 Produk dan Jasa yang Ditawarkan	48
4.1.2.1 Kamar.....	48
4.1.2.2 <i>Service Facilities</i>	49
4.1.2.3 Outlet.....	50
4.1.2.4 Fasilitas <i>Meeting</i>	51
4.2 Profil Website Hotel	52
4.3 Observasi Peneliti.....	66
4.4 Tanggapan Ahli <i>Website</i>	71
4.5 Penilaian Responden terhadap Konten Website The Trans Luxury Hotel Bandung.....	78
4.5.1 Profil Responden.....	78
4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	79
4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili dan Pekerjaan	80
4.5.4 Keterkaitan Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi dan Durasi Saat Mengunjungi website.....	81

4.5.5 Analisis Tanggapan Responden terkait <i>Hotel Website Functionality</i> pada Website The Trans Luxury Hotel Bandung	87
4.5.6 Analisis Tanggapan Responden terkait <i>Hotel Website Security and Privacy</i> pada Website The Trans Luxury Hotel Bandung	92
4.6 Pembahasan	95
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Rekomendasi	85
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	91
Lampiran 1 Instrumen Wawancara	91
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	92
Lampiran 3 CV Narasumber	103
Lampiran 4 Instrumen Kuesioner	108
Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	112
Lampiran 6 SK Bimbingan.....	113
Lampiran 7 Catatan Bimbingan.....	116
Lampiran 9 Riwayat Hidup Penulis	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Traffic Overview Website The Trans Luxury Hotel Ubersuggest	3
Gambar 2. 1 Ringkasan Evaluasi Situs Web.....	11
Gambar 2. 2 Pendekatan Metodologis untuk Evaluasi Situs Web Pariwisata dan	15
Gambar 2. 3 Lima Tahap Proses Evaluasi Website berbasis WMM	19
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran Konten Website.....	28
Gambar 3. 1 Website The Trans Luxury Hotel.....	25
Gambar 3. 2 Strategi Triangulasi Konkuren	27
Gambar 3. 3 Diagram Alur Statistik	47
Gambar 4. 1 Logo The Trans Luxury Hotel Bandung	47
Gambar 4. 2 Design Website The Trans Luxury Hotel	52
Gambar 4. 3 Tab Menu The Hotel	53
Gambar 4. 4 Tab Menu The Rooms and Suite.....	55
Gambar 4. 5 Tab Menu Meeting and Events	57
Gambar 4. 6 Tab Menu Dining	59
Gambar 4. 7 Tab Menu Leisure	61
Gambar 4. 8 Tab Menu Gallery	62
Gambar 4. 9 Tab Menu Nearby Attraction	64
Gambar 4. 10 Tab Our Hotel and Venue	66
Gambar 4. 11 Design asli website The Trans Luxury Hotel Bandung	98
Gambar 4. 12 Redesign Website The Trans Luxury Hotel Bandung	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Deskripsi faktor evaluasi 4PsC.....	18
Tabel 3. 1 Jenis dan Sumber Data.....	28
Tabel 3. 2 Daftar cek observasi website.....	32
Tabel 3. 3 Pertanyaan Narasumber berdasarkan Dimensi Variabel.....	37
Tabel 3. 4 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan.....	42
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	45
Tabel 3. 7 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden	48
Tabel 4. 1 Tipe Dan Jumlah Kamar	49
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia.....	79
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Dan Pekerjaan.....	80
Tabel 4. 4 Keterkaitan Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Dan	81
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terkait Penilaian Responden Terkait Usability	83
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terkait Hotel Website Functionality pada	88
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terkait Hotel Website Security and Privacy.....	92
Tabel 4. 8 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined. 95

DAFTAR PUSTAKA

- Aan, K., & Satori. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Ahsyar, T. K., & Afani, D. (2019). Evaluasi Usability Website Berita Online Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 5(1), 34. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v5i1.7373>
- Ali, F. (2016). Hotel website quality, perceived flow, customer satisfaction and purchase intention. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 7(2), 213–228. <https://doi.org/10.1108/JHTT-02-2016-0010>
- Anggraeni, N. M. S., & Yasa, N. N. K. (2012). E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Penggunaan Internet Banking. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 16(2), 293–306.
- Bai, B., Law, R., & Wen, I. (2008). The impact of website quality on customer satisfaction and purchase intentions: Evidence from Chinese online visitors. *International Journal of Hospitality Management*, 27(3), 391–402. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.10.008>
- Bauer, D. T., Guerlain, S., & Brown, P. J. (2010). The design and evaluation of a graphical display for laboratory data. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 17(4), 416–424. <https://doi.org/10.1136/jamia.2009.000505>
- Bertot, J. C., Snead, J. T., Jaeger, P. T., & McClure, C. R. (2006). Functionality, usability, and accessibility: Iterative user-centered evaluation strategies for digital libraries. *Performance Measurement and Metrics*, 7(1), 17–28. <https://doi.org/10.1108/14678040610654828>
- Bol, N., van Weert, J. C. M., de Haes, H. C. J. M., Loos, E. F., de Heer, S., Sikkel, D., & Smets, E. M. A. (2014). Using Cognitive and Affective Illustrations to Enhance Older Adults' Website Satisfaction and Recall of Online Cancer-Related Information. *Health Communication*, 29(7), 678–688. <https://doi.org/10.1080/10410236.2013.771560>
- Buhalis, Dimitri. (2003). *eTourism : Information technology for strategic tourism management* (Pearson (ed.)). Financial Times/Prentice Hall.

- Buhalis, Dimitrios, & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet-The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- Chang, H. H., & Chen, S. W. (2008). The impact of online store environment cues on purchase intention: Trust and perceived risk as a mediator. *Online Information Review*, 32(6), 818–841. <https://doi.org/10.1108/14684520810923953>
- Chiang, L. C. (2003). Effectiveness of the hotel websites in Singapore: A perspective from business-to-business (B2B) organisations. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 8(2), 38–47. <https://doi.org/10.1080/10941660308725467>
- Chiou, W., Lin, C., & Perng, C. (2010). Information & Management A strategic framework for website evaluation based on a review of the literature from 1995 – 2006. *Information & Management*, 47(5–6), 282–290. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.06.002>
- Coleman, B. D., & Fuoss, R. M. (1955). Quaternization Kinetics. I. Some Pyridine Derivatives in Tetramethylene Sulfone. *Journal of the American Chemical Society*, 77(21), 5472–5476. <https://doi.org/10.1021/ja01626a006>
- Connor, P. O., & Frew, A. J. (2004). *An evaluation methodology for hotel electronic channels of distribution*. 23, 179–199. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2003.10.002>
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Edisi Ket). Pustaka Belajar.
- Currás-Pérez, R., & Sánchez-García, I. (2012). Satisfaction and loyalty to a Website: The moderating effect of perceived risk. *Esic Market*, 141(1), 183–207.
- Dub, B. Y. L., Bel, J. L. E., & Sears, D. (2000). *Engineering Pleasurable Experiences*. 40(4), 124–130.
- El-Gohary, H. (2016). Halal tourism, is it really Halal? *Tourism Management Perspectives*, 19, 124–130. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2015.12.013>
- Flavia, C., Guinali, M., & Casalo, L. V. (2007). *The role of security , privacy , usability and reputation in the development of online banking*. 31(5), 583–603. <https://doi.org/10.1108/14684520710832315>

- Flavián, C., & Guinalú, M. (2006). Consumer trust, perceived security and privacy policy: Three basic elements of loyalty to a web site. *Industrial Management & Data Systems*, 106(5), 601–620. <https://doi.org/10.1108/02635570610666403>
- Frey, S., Schegg, R., & Steiner, T. (2002). Benchmarking Internet use For the Marketing of Swiss Hotels. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2002* (pp. 294–302). Springer Wien.
- Gerald, L. (1999). Internet retail store design: How the user interface influences traffic and sales. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2.
- Hasan, & M.Iqbal. (1999). Pokok-Pokok Materi Statistik. In *Statistik Deskriptif*.
- Hidayatullah, R. (2016). *Pembuatan Desain Website Sebagai Penunjang Company Profile CV. Hensindo*. 11–25.
- Ho, C. I., & Lee, Y. L. (2007). The development of an e-travel service quality scale. *Tourism Management*, 28(6), 1434–1449. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.12.002>
- Husein, U. (2008). *Metode Penelitian Untuk Skripsi* (Edisi Kedu). Rajawali Pers.
- Is, Y., & Private, I. (n.d.). *Internet Privacy Concerns Confirm the Case for*. 42(7).
- Jeong, M., & Choi, J. (2013). Effects of picture presentations on customers' behavioral intentions on the web. *Handbook of Consumer Behavior, Tourism, and the Internet, December 2014*, 193–204. https://doi.org/10.1300/J073v17n02_15
- Jeong, M., & Lambert, C. U. (2001). Adaptation of an information quality framework to measure customers' behavioral intentions to use lodging Web sites. *International Journal of Hospitality Management*, 20(2), 129–146. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(00\)00041-4](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(00)00041-4)
- Jeong, M., Oh, H., & Gregoire, M. (2003). Conceptualizing Web site quality and its consequences in the lodging industry. *International Journal of Hospitality Management*, 22(2), 161–175. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(03\)00016-1](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(03)00016-1)
- Kotler, P., Keller, K. L., MarkKotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Global Edition.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (Seventh (ed.)). Pearson Education Limited.

- Kuo, H. M., Hwang, S. L., & Wang, E. M. Y. (2004). Evaluation research of information and supporting interface in electronic commerce web sites. *Industrial Management and Data Systems*, *104*(9), 712–721. <https://doi.org/10.1108/02635570410567702>
- Law, R., & Hsu, C. H. C. (2005). Customers' perceptions on the importance of hotel web site dimensions and attributes. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *17*(6), 493–503. <https://doi.org/10.1108/09596110510612130>
- Law, R., Qi, S., & Buhalis, D. (2010). Progress in tourism management: A review of website evaluation in tourism research. *Tourism Management*, *31*(3), 297–313. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.11.007>
- Lu, Y., Deng, Z., & Wang, B. (2007). Analysis and evaluation of tourism e-commerce websites in China. *International Journal of Services, Economics and Management*, *1*(1), 6–23. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2007.016523>
- Lu, Z., Lu, J., & Zhang, C. (2002). Website Development and Evaluation in the Chinese Tourism Industry. *Netcom*, *16*(3), 191–208. <https://doi.org/10.3406/netco.2002.1556>
- Nielsen, J. (1994). *Usability engineering* (M. Kaufman (ed.)).
- Papadopoulou, P., Andreou, A., & Kanellis, P. (2005). Trust and relationship building in electronic commerce Trust and relationship building in electronic commerce. *Internet Research*, *11*(4), 322–332.
- 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*(3), 213–233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Perdue, R. R. (2002). Internet site evaluations: The influence of behavioral experience, existing images, and selected website characteristics. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, *11*(2–3), 21–38. https://doi.org/10.1300/J073v11n02_02
- Pertiwi, M., & Dewi, A. O. P. (2016). PERAN WEBSITE CENTRAL JAVA TOURISM SEBAGAI MEDIA PENYEBARAN INFORMASI. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol 5, 4.

- Pijl, G. J. Van Der, Haperen, F. Van, Slikker, R., & Smits, M. T. (1996). *Client satisfaction measurement*.
- Porter, E., M., & Michael, &. (2001). Strategy and The Internet. *Ilustraciones Gibbs*.
- Rachmi, H., &, & Nurwahyuni, S. (2018). *Pengujian Usability Lokamedia Website Menggunakan System Usability Scale* (pp. 86–92). Al-Khidmah.
- Rahmidani, R. (2015). Penggunaan E-Commerce Dalam Bisnis Sebagai Sumber Keunggulan Bersaing Perusahaan. *Jurnal SNEMA-2015 Padang-Indonesia, c*, 346.
- Ranaweera, C., Bansal, H., & McDougall, G. (2008). Web site satisfaction and purchase intentions: Impact of personality characteristics during initial web site visit. *Managing Service Quality, 18*(4), 329–348. <https://doi.org/10.1108/09604520810885590>
- Robinson, J. . (2000). Phases of the qualitative researchinterview with institutionalized elderly individuals. *Journal of Gerontological Nursing, 17*.
- Schmidt, S., Cantallops, A. S., & dos Santos, C. P. (2008). The characteristics of hotel websites and their implications for website effectiveness. *International Journal of Hospitality Management, 27*(4), 504–516. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.08.002>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Theoretical framework in theoretical framework and hypothesis development. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, 80*, 13–25.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Soejono, A. W., Setyanto, A., Sofyan, A. F., & Anova, W. (2018). *Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus : Website UNRIYO)*. XIII, 29–37.
- Subagyo, & Pangestu. (2003). *Statistik Deskriptif*. BPFE-Yogyakarta.
- Sudjana. (1996). *Metode Statistik*. Penerbit Tarsito Bandung.
- Tierney, P. (2000). *Internet-Based Evaluation of Tourism Web Site Effectiveness : Methodological Issues and Survey Results*.

<https://doi.org/10.1177/004728750003900211>

Wang, L., Law, R., Guillet, B. D., Hung, K., & Fong, D. K. C. (2015). Impact of hotel website quality on online booking intentions: ETrust as a mediator. *International Journal of Hospitality Management*, 47, 108–115.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.03.012>

Yeung, W. L. (1998). *application development*.

Zafiroopoulos, C., Vrana, V., & Paschaloudis, D. (2005). An evaluation of the performance of hotel web sites using the managers' views about online information services. *Proceedings of the 13th European Conference on Information Systems, Information Systems in a Rapidly Changing Economy, ECIS 2005*.

Zeithmal, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2013). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (6th ed.). McGraw Hill.