

ABSTRAK

Kehadiran dan perkembangan internet yang sangat pesat di Indonesia mempermudah berbagai aktivitas seluruh masyarakat Indonesia tak terkecuali juga bisnis perhotelan. Hal ini dimanfaatkan oleh beberapa perusahaan untuk membuka bisnis OTA (Online Travel Agency). Dengan bekerjasama dengan hotel berbudget terjangkau, Reddoorz dan Airyrooms hadir untuk mempermudah masyarakat mencari hotel dengan harga terjangkau. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kondisi kualitas website Reddoorz.com dan Airyrooms.com dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (IPA), dan mengetahui perbedaan kualitas dari kedua website.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan 3 dimensi di dalamnya yaitu Usability, Information Quality dan Service Interaction. Sumber data diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada 200 responden di Bandung yang pernah mengakses dan atau melakukan pembelian kamar online di kedua website tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Beda Mann-Whitney.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa skor total kinerja website reddoorz.com adalah sebesar 75,62% sedangkan skor total kinerja website airyrooms.com adalah sebesar 80,91%. Melihat dari hasil tersebut, maka dapat disimpulkan kedua website tersebut termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis pada website Reddoorz.com terdapat gap sebesar 3,9 dan Airyrooms.com sebesar 2,26%. yang berarti harus segera diperbaiki karena menjadi prioritas utama pengguna tapi kinerjanya masih jauh dari harapan pengguna. Berdasarkan uji hipotesis menggunakan uji Mann-Whitney pada sub variabel Usability dan Service Interaction menunjukkan hasil $< 0,05$ yang artinya terdapat perbedaan kualitas yang signifikan pada website Reddoorz.com dan Airyrooms.com.

Kata kunci: *Webqual, Importance Performance Analysis (IPA), Mann Whitney*