

ABSTRAK

Teknologi memberikan peran yang penting dalam perkembangan virtual hotel, karena dapat memudahkan konsumen dalam memesan kamar, memberikan layanan yang lebih efisien, dan memberikan pengalaman. Virtual hotel adalah sebuah konsep atau model bisnis yang menggabungkan teknologi virtual reality (VR) dengan industri perhotelan. Dalam virtual hotel, pengguna dapat mengakses fasilitas hotel, seperti kamar, restoran, kolam renang, dan area publik lainnya melalui perangkat elektronik. Layanan *e-service* memberikan berbagai keuntungan, diantaranya mengakses pelanggan lebih luas, jangkauan pasar yang besar, rendah biaya, komunikasi yang lebih efektif, dan promosi perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *E-Service Quality* Virtual Hotel di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dan menggunakan kuesioner. Teknologi di sektor perhotelan yang dikenal dengan VHO (*virtual hotel operator*) yaitu OYO, RedDoorz, dan Airy. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa *E-Service Quality* pada RedDoorz, OYO Rooms, Airy Rooms adalah sebesar 28,99 dengan total skor rata-rata sebesar 3,25. Dari data tersebut dapat dilihat kondisi *E-Service Quality* pada RedDoorz, OYO Rooms, Airy Rooms berada pada kondisi cukup baik.

Kata Kunci: E-Service Quality, Virtual Hotel