

# UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi  
Program Sarjana Manajemen Pariwisata  
Semester Genap 2019/2020

## Analisis Dampak Kualitas Situs Web Hotel dan e-Trust Terhadap Minat Pemesanan Online di Kota Batam

YUSRON  
NPM: 1641197

### ABSTRAK

Meningkatnya jumlah pengguna *Smartphone* pada tahun 2015 dari angka 13% hingga 23% memberikan peluang yang besar kepada para pelaku usaha hotel untuk menyiapkan sebaik mungkin kualitas situs web hotel sebagai tempat untuk melakukan transaksi dan menumbuhkan kepercayaan para konsumen terhadap pemesanan online.

*Non-probability sampling* merupakan metode pengumpulan data yang digunakan. 112 responden merupakan total jumlah sampel yang dipakai untuk analisis. Metode analisis statistik yang dipakai ialah regresi berganda, serta proses pengolahan data dibantu oleh aplikasi perangkat lunak SPSS versi 22

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan sebagai berikut yaitu kualitas situs web hotel berpengaruh secara signifikan terhadap e-Trust, e-Trust berpengaruh secara signifikan terhadap minat pemesanan online, dan kualitas situs web hotel tidak mempengaruhi minat pemesanan online.

**Kata kunci:** kualitas situs web hotel, tingkat kepercayaan konsumen online, minat pemesanan online.