

ABSTRAK

Perkembangan *E-Commerce* semakin hari semakin meningkat. Salah satu nya adalah *Online Travel Agent* dan Website Hotel untuk melakukan reservasi. *E-Commerce* merupakan bentuk penjualan atau pembelian yang dilakukan secara elektronik menggunakan internet. Di era digital seperti sekarang ini, *E-Commerce* sangat diminati oleh masyarakat karena dapat memudahkan dalam melakukan proses jual beli baik barang maupun jasa termasuk bisnis hotel. Salah satu yang menggunakan sistem *E-Commerce* adalah Sheraton Bandung Hotel & Towers. Namun masih banyak tamu yang menggunakan jasa *Online Travel Agent* dibandingkan dengan website Sheraton Bandung Hotel & Towers. Hal ini menyebabkan pendapatan hotel menurun dan mempengaruhi pada *service* yang diterima oleh staff. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas website dan persepsi tamu terhadap *E-Commerce* di Sheraton Bandung Hotel & Towers melalui tiga sub variabel, yaitu kualitas informasi, kualitas desain, dan kualitas penggunaan website. Penelitian ini dilakukan dengan metode analisis. Data di dapatkan melalui teknik wawancara dengan Marketing Komunikasi Sheraton Bandung Hotel & Towers dan teknik kuesioner yang di sebar sebanyak 100 kuesioner. Data ini diolah menggunakan skala likert yang di hitung menggunakan frekuensi distribusi dan garis kontinum. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas informasi, kualitas desain, dan kualitas penggunaan website pada E-Commerce di Sheraton Bandung Hotel & Towers memiliki kualitas yang baik. Persepsi tamu pada *E-Commerce* di Sheraton Bandung Hotel & Towers juga di nilai memiliki kualitas yang baik. Namun demikian, perlu adanya peningkatan kualitas informasi pada website. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas informasi memiliki persentase sebanyak 29,61 %. Nilai ini merupakan nilai terendah dibandingkan kualitas desain dengan persentase sebanyak 30,64 %, dan kualitas penggunaan website sebanyak 39,75 %.

Kata kunci : Persepsi Tamu, *E-Commerce*, Sheraton Bandung Hotel & Towers.

