

ABSTRAK

Fenomena *Virtual Hotel Operator* (VHO) berkembang dengan sangat pesat selama lima tahun terakhir. *Virtual Hotel Operator* (VHO) menjadi tren setelah *Online Travel Agent* (OTA). *Virtual Hotel Operator* (VHO) mulai diluncurkan oleh para pelaku bisnis karena melihat banyaknya jumlah hotel non-berbintang di Indonesia yang mencapai sekitar 16.000 hotel non-berbintang. Konsep dari *Virtual Hotel Operator* (VHO) adalah tidak memiliki bangunan hotel melainkan mengajak kerja sama para pemilik hotel khususnya hotel non-berbintang dalam hal meningkatkan promosi dan standar pelayanan.

Penelitian ini dilakukan menganalisis dan mengetahui fitur aplikasi apa saja yang sudah baik atau yang masih perlu melakukan perbaikan. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Bandung yang pernah melakukan pemesanan menggunakan aplikasi RedDoorz dan OYO. Teknik analisis pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan uji beda Mann-Whitney.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada variabel *Usability* Aplikasi RedDoorz dan OYO. *Usability* Aplikasi RedDoorz termasuk dalam kategori sangat baik dengan skor total 88,60% dan *Usability* Aplikasi OYO termasuk dalam kategori baik dengan skor total 79,50% dimana RedDoorz lebih unggul dari OYO.

Kata Kunci : *Virtual Hotel Operator*, *Usability* Aplikasi, , Model Nielsen, Mann-Whitney