

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji metode *analytical hierarchy process* dalam menentukan kriteria utama dalam pemilihan *virtual hotel operator* pada pengguna Airbnb dan RedDoorz; dan menguji metode *analytical hierarchy process* dalam menentukan alternatif utama dalam pemilihan *virtual hotel operator* pada pengguna Airbnb dan RedDoorz.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling* dan *purposive sampling* yang digunakan pada penelitian ialah *judgment sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 174 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode *analytical hierarchy process* (AHP), dengan alat bantu analisis aplikasi *expert choice* untuk mengolah data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kriteria utama pemilihan *virtual hotel operator* dengan menggunakan metode *analytical hierarchy process* (AHP) ialah kriteria *price* yang memiliki prioritas tertinggi dengan nilai bobot sebesar 0,246, diikuti dengan kriteria *usability* dengan nilai bobot sebesar 0,244, kriteria *trust* dengan nilai bobot sebesar 0,239, kriteria *information quality* dengan nilai bobot sebesar 0,151, dan terakhir memiliki nilai bobot terendah ialah kriteria *customer relationship* sebesar 0,119. Hal tersebut memperlihatkan bahwa harga merupakan faktor penting dalam mempertimbangkan menggunakan suatu layanan *virtual hotel operator*. Selanjutnya, untuk alternatif dalam pemilihan layanan *virtual hotel operator*, Airbnb mendapatkan prioritas tertinggi yang dipilih pengguna *virtual hotel operator* dengan nilai bobot sebesar 0,638 dan RedDoorz mendapatkan perolehan nilai bobot sebesar 0,362.

**Kata Kunci** – *Virtual hotel operator (VHO), analytical hierarchy process (AHP), kriteria dan sub-kriteria price, usability, trust, information quality, customer relationship.*

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the Analytic Hierarchy Process (AHP) in determining the main criteria and main alternatives for selecting virtual hotel operators for Airbnb and RedDoorz users.*

*This quantitative study applied snowball sampling and judgment sampling techniques, with a sample size of 174 respondents. Data were analyzed using the Analytic Hierarchy Process (AHP) method, with the expert choice application as an analytical tool for processing data.*

*The results of this study indicate that the main criteria for selecting virtual hotel operators using the Analytic Hierarchy Process (AHP) from highest to lowest priority are: (1) price, with a weight value of 0.246; (2) usability, with a weight value of 0.244; (3) trust, with a weight value of 0.239; (4) information quality, with a weight value of 0.151; and (5) customer relationship, with a weight value of 0.119. This shows that price is a vital factor in considering the use of a virtual hotel operator service. Furthermore, as alternatives in selecting virtual hotel operator services, Airbnb is preferred by users, with a weight value of 0.638, while RedDoorz only has a weight value of 0.362.*

***Keywords: Virtual hotel operator (VHO), analytical hierarchy process (AHP), criteria and subcriteria price, usability, trust, information quality, customer relationship.***