

Analisis persepsi nilai pelanggan customer-perceived value pada kegiatan pencarian informasi di Situs Perjalanan dan Pariwisata = Analysis of customer perceived value during information search activity on Travel and Tourism Sites

Klarissa Evelin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20465575&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini hendak menelusuri nilai-nilai yang dipersepsikan oleh generasi muda millennial ketika mengakses situs-situs perjalanan dan pariwisata dalam rangka kegiatan pencarian informasi. Terdapat dua perilaku pencarian informasi yakni goal-directed dan experiential yang dipengaruhi oleh kebutuhan dan motivasi berwisata mereka pada saat itu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan bersifat deskriptif-eksploratif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam serta menggunakan teknik wawancara laddering dan the grand tour untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai atribut, konsekuensi, serta maksud dan tujuan akhir pelanggan saat mencari informasi di situs perjalanan dan pariwisata. Pada akhir penelitian, ditemukan adanya perbedaan yang jelas antara pelanggan dengan perilaku pencarian informasi goal-directed dan experiential yang didukung oleh model hirarki nilai.

<hr>

ABSTRAK

This thesis aims to discover customer perceived values that are gained by young millennials during information search activity on travel and tourism sites. There are two information search behaviors, goal directed and experiential, that are particularly influenced by customer's current travel need and motivation. This study takes qualitative approach and descriptive explorative. The data is collected with laddering and the grand tour interview techniques in order to get thorough explanations that comprise of attributes, consequences, and desired end states during information search activity on travel and tourism sites. As a result, it is found that there are clear distinctions between both information search behaviors supported by a value hierarchy model.