

Analisis Faktor yang Memengaruhi Continuance Intention pada Platform Peer-to-Peer Accommodation Berdasarkan Elaboration Likelihood Model: Studi Kasus Airbnb = Analysis of the Factors Influencing Continuance Intention on Peer-to-Peer Accommodation Platforms Based on the Elaboration Likelihood Model: A Case Study on Airbnb

Dionisius Mikael Sutanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920568140&lokasi=lokal>

Abstrak

Pandemi COVID-19 yang terjadi pada tahun 2020 membawa dampak buruk terhadap berbagai industri dan sektor bisnis, tidak terkecuali industri sharing economy. Brian Chesky, CEO dari Airbnb, menyatakan bahwa bisnis yang telah dibangun selama bertahun-tahun kehilangan 80% dari bisnis mereka hanya dalam waktu delapan minggu akibat pandemi. Namun, pandemi ini justru membuka peluang baru bagi platform Airbnb untuk berkembang, menjadi salah satu perusahaan yang berhasil pulih dengan luar biasa dari krisis pandemi. Hal ini dapat dilihat dari gross booking value Airbnb pada tahun 2021 yang melebihi tahun 2019 dan berhasil mencetak gross booking value terbesarnya pada tahun 2022 yaitu sebesar 63.2 miliar USD. Salah satu kunci pemulihan luar biasa Airbnb dari krisis pandemi adalah dengan kembali memfokuskan pada bisnis utama mereka dan mengutamakan kebutuhan pelanggan. Salah satu aspek penting dari bisnis platform digital seperti Airbnb adalah continuance intention. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi continuance intention pada platform Airbnb. Pada penelitian terdahulu, ditemukan bahwa perceived usefulness dan trust adalah prediktor kuat dari continuance intention pada platform Airbnb. Dalam penelitian ini, tim penulis menerapkan pendekatan elaboration likelihood model yang mencakup central route dan peripheral route untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap continuance intention pada platform Airbnb. Penelitian ini mengumpulkan data kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh 514 responden dan data kualitatif melalui wawancara dengan 11 narasumber. Pengolahan data kuantitatif menggunakan metode partial least square structural equation modelling (PLS-SEM), sedangkan pengolahan data kualitatif menggunakan metode content analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik central route maupun peripheral route mempengaruhi continuance intention. Namun, central route dianggap memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap continuance intention. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa platform Airbnb dapat memprioritaskan pengembangan fitur, strategi pemasaran, dan manajemen hubungan pelanggan sesuai yang sesuai dengan variabel-variabel central route.

.....The 2020 COVID-19 pandemic severely damaged a number of businesses and industries, including the sharing economy. According to Brian Chesky, CEO of Airbnb, the pandemic caused the company, which they had spent years building, to lose 80% of its business in just eight weeks. Nevertheless, the pandemic also created fresh chances for Airbnb to expand, making it one of the businesses that bounced back from the crisis rather admirably. Airbnb demonstrated this by surpassing the gross booking value of 2019 in 2021 and reaching its greatest gross booking value of \$63.2 billion USD in 2022. Refocusing on their core business and putting the needs of their customers first was one of the keys to Airbnb's amazing return from the pandemic issue. For online platforms such as Airbnb, continuance intention is a crucial component of their

business. The variables influencing continuance intention on the Airbnb platform have been the subject of numerous studies. Perceived usefulness and trust are powerful indicators of continuing intention on Airbnb, according to prior research. The research team used the elaboration likelihood model approach in this study to investigate the elements influencing continuance intention on the Airbnb platform. This approach comprises both central route and peripheral route. A questionnaire completed by 514 respondents provided quantitative data for this study, while 11 sources were interviewed to obtain qualitative data. The partial least square structural equation modeling (PLS-SEM) approach was used to process quantitative data, and content analysis was used to evaluate qualitative data. According to the findings, continuance intention is influenced by both the central and peripheral routes. However, the central route is considered to have a more significant impact on continuance intention. The study suggests Airbnb prioritize feature development, marketing strategies, and customer relationship management aligned with central route variables