

Eksplorasi Dampak Implementasi Green Hotel terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode SEM-NCA = Exploration of the Impact of Green Hotel Implementation on Customer Loyalty: A SEM-NCA Approach

Irene Zefanya Dinarfa Fau, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920571506&lokasi=lokal>

Abstrak

Loyalitas pelanggan terhadap Green Hotel di Indonesia masih menjadi isu penting di tengah berkembangnya industri perhotelan yang semakin berfokus pada keberlanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap hotel ramah lingkungan, dengan menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) dan Necessary Condition Analysis (NCA). Dalam penelitian ini, tiga variabel independen, Attitude Towards Behavior (ATB), Subjective Norms (SN), dan Perceived Behavioral Control (PBC), dievaluasi pengaruhnya terhadap dua variabel dependen utama, yaitu Continued Intention to Use (CIU) dan Intention to Recommend (IR). Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan yang telah menginap di hotel ramah lingkungan. Hasil SEM menunjukkan bahwa ATB, SN, dan PBC berpengaruh signifikan terhadap CIU dan IR. Selanjutnya, NCA mengidentifikasi bahwa ketiga variabel tersebut berfungsi sebagai kondisi yang diperlukan untuk mencapai loyalitas pelanggan yang lebih tinggi, dengan ATB menjadi faktor dominan untuk CIU, sementara PBC berperan lebih besar dalam mendorong IR. Penelitian ini juga menemukan perbedaan pengaruh berdasarkan kelompok jenis kelamin, di mana ATB lebih berpengaruh terhadap CIU pada wanita dibandingkan pria.

.....Tourist loyalty towards Green Hotels in Indonesia remains a significant issue amidst the growing hospitality industry, which is increasingly focused on sustainability. This study aims to identify the factors influencing tourist loyalty towards eco-friendly hotels, using the Structural Equation Modeling (SEM) and Necessary Condition Analysis (NCA) approaches. In this research, three independent variables, Attitude Towards Behaviour (ATB), Subjective Norms (SN), and Perceived Behavioural Control (PBC), are evaluated for their impact on two primary dependent variables, namely Continued Intention to Use (CIU) and Intention to Recommend (IR). Data was collected through a questionnaire distributed to tourists who had stayed at eco-friendly hotels. SEM results show that ATB, SN, and PBC have a significant influence on both CIU and IR. Furthermore, NCA identifies that these three variables serve as necessary conditions for achieving higher levels of tourist loyalty, with ATB being the dominant factor for CIU, while PBC plays a larger role in driving IR. The study also finds gender-based differences in influence, where ATB has a greater impact on CIU for women compared to men.