

Pengaruh customization dan budget terhadap kepuasan konsumen saat memilih paket tur dan wisata = Customization and budget affect to consumer s decision satisfaction of tour package

Martiyana Julaika Tika, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20415945&lokasi=lokal>

Abstrak

Decision Satisfaction (Kepuasan pengambilan keputusan) pada wisatawan berperan penting dalam industri pariwisata. Penting bagi travel agency ataupun pemasar untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kepuasan tersebut. Penelitian ini mencoba membahas kemampuan mengenai bagaimana customization pada paket tur dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan Decision Process Satisfaction (DPS) dan Decision Output Satisfaction (DOS) wisatawan. Dalam hal ini juga diteliti pengaruh tersebut dalam kondisi bebas (non money budget) ataupun adanya limitasi pada money budget.

Penelitian ini adalah penelitian eksperimen dengan menggunakan 164 partisipan yaitu wisatawan Indonesia. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dan dianalisis dengan software SPSS 20.0 untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara customization terhadap Decision Process Satisfaction (DPS) dan Decision Outcome Satisfaction (DOS). Namun, dalam situasi money budget, customization menunjukkan tidak ada pengaruh terhadap Decision Process Satisfaction (DPS) dan Decision Outcome Satisfaction (DOS). Hasil penelitian menyarankan bahwa travel agency sebaiknya membebaskan wisatawan untuk melakukan customization dalam pemesanan paket tur mereka sebab hal ini membuat wisatawan semakin fleksibel dan menimbulkan kepuasan konsumen.

<hr>

Tourist Decision satisfaction play important roles in tourism industry. It is very important to clarify how to increase tourist decision satisfaction. This research tries to evaluate how customization tour package can increase Decision Process Satisfaction (DPS) and Decision Output Satisfaction (DOS) wisatawan.

Reasearcher also evaluate how the affect can be implied at non money budget and money budget.

This research is an experimental research using 164 Indonesia tourist's participants. This research used questionnaire as research instrument and analize by using SPSS 20.0 to determine the effect of each variable. The result of this research showed positive effects between customization to Decision Process Satisfaction (DPS) and Decision Outcome Satisfaction (DOS). At money budget situation, customization showed there's no effect between Customization to Decision Process Satisfaction (DPS) dan Decision Outcome Satisfaction (DOS). Results of the study suggest that the travel agency should be free to use customization when the booked their tour package. It makes traveler more flexible and we can reach consumer satisfaction.