

Analisis pengaruh reputasi travel agent panorama terhadap keputusan konsumen melakukan rekomendasi dengan moderasi tour leader performance = An analysis of panorama travel agents reputation effect on consumer recommendation behavior with moderating effect of tour leader performance

Sitio, Monica Dian Permata Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20494860&lokasi=lokal>

Abstrak

Di Indonesia, meningkatnya pendapatan masyarakat dalam beberapa tahun terakhir memicu bergesernya pola konsumsi dari barang-barang kebutuhan pokok ke gaya hidup, salah satunya adalah kebutuhan untuk berlibur. Dalam perjalanan liburannya, para traveller dapat menggunakan layanan travel agent. Berbeda dengan travelling sendiri, melakukan perjalanan dengan menggunakan layanan agen perjalanan akan lebih tersistematis. Keuntungan dalam hal waktu, serta jaminan keamanan dan kenyamanan akan diberikan melalui berbagai produk perjalanan yang ditawarkan para pelaku agen perjalanan, dimulai dari akomodasi, transportasi, dan pemandu tur yang akan mendampingi sampai akhir perjalanan wisata. Reputasi travel agent yang baik menjadi salah satu alasan traveller mau memberikan kepercayaan pada agen perjalanan untuk mengatur segala hal yang berkaitan dengan perjalanannya. Selain itu, rekomendasi dan opini dari lingkungan sekitar menjadi sangat penting bagi konsumen sebagai sebuah input dalam pengambilan keputusan pembelian mereka. Penelitian ini akan melihat seberapa besar reputasi yang dimiliki travel agent akan mempengaruhi perilaku rekomendasi konsumennya, dengan mempertimbangkan tour leader performance sebagai moderator. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan insight baru dalam konteks industri agen perjalanan. In Indonesia, the increase of peoples income in recent years has triggered a shift in consumption patterns from basic needs to lifestyle. Consumption for lifestyle takes many different forms, one of which is vacation. In order to attain the best experience possible, a lot of these people takes option in using travel agent services. As travel agents provides more systematic agendas for the consumers trips in contrast to traveling alone. This behavior is affected by the benefits which travel agents offer to provide, such ass efficient time management and guarantee for consumers safety and comfort. All of which can be found in their various travel product, including accommodation, transportation, and tour guides who will accompany them to the end of the tour. The reputation of a good travel agent is one of the reasons travelers are willing to puttheir trust on the travel agents to arrange everything related to their travels. In addition, recommendations and opinions from the surrounding environment is very important for consumers as an input in making their purchasing decisions. This study looks at how much reputation a travel agent has will affect the behavior of consumer recommendations, by considering tour leader performance as a moderator. This research is expected to provide new insights in the context of the travel agent industry.