

Creating delightful guest hotel experiences in the digital era: a human concierge and a service robot concierge in the perspective of Indonesians = Menciptakan pengalaman tamu hotel yang menyenangkan di era digital: seorang pramutamu manusia dan seorang pramutamu robot layanan dalam perspektif orang Indonesia

Puteri Modiyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20505905&lokasi=lokal>

Abstrak

Riset mengenai pengadopsian layanan robot mulai memikat perhatian banyak peneliti dalam literatur manajemen. Namun, hubungannya dengan customer delight dan behavior-intent, terutama di negara berkembang belum diselidiki. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi literatur yang ada dan memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan perhotelan dengan meneliti efek memiliki petugas manusia dan petugas layanan robot pada customer delight, return-intent dan WOM-intent dalam setting hotel di Indonesia. Desain eksperimental dengan empat skenario berbeda (concierge manusia yang ramah (ya / tidak), concierge robot layanan ramah (ya / tidak)) dilakukan, dengan total 216 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa memiliki petugas manusia memiliki efek yang lebih positif pada customer delight, return-intent dan WOM-intent daripada tidak memilikinya. Demikian pula, memiliki layanan pelayan robot menghasilkan efek positif pada tiga variabel dependen daripada tidak memilikinya. Hasil untuk efek interaksi mengungkapkan bahwa memiliki petugas manusia memiliki efek yang lebih positif pada customer delight dan return-intent daripada memiliki petugas layanan robot, tetapi sebaliknya berlaku untuk efek pada WOM-intent. Selain itu, memiliki concierge layanan robot dan petugas manusia memiliki efek yang lebih positif pada ketiga variabel dependen daripada hanya memiliki petugas manusia.

..... Research on the potential adoption of service robots has been growing in attention in the management literature. However, its relationship with customer delight and behavior-intent, especially in a developing country have not yet been investigated. Thus, this study aims to fill in the gap of the literature and provide valuable insights for hotel firms by examining the effects of having a human concierge and a service robot concierge on customer delight, return-intent and WOM-intent in an Indonesian hotel setting. An experimental design with four different scenarios (friendly human concierge (yes/no), friendly service robot concierge (yes/no)) was carried out, with a total of 216 respondents. The results showed that having a human concierge has a more positive effect on customer delight, return-intent and WOM-intent than not having one. Similarly, having a service robot concierge generated a positive effect on the three dependent variables than not having one. The outcome for the interaction effects revealed that having a human concierge has a more positive effect on customer delight and return-intent than having a service robot concierge, but the reverse applies to the effects on WOM-intent. Additionally, having both a service robot concierge and a human concierge has a more positive effect on all three dependent variables than having a human concierge only.