

Pengaruh Religiusitas, Online Customer Engagement, Dan Sharia Compliance Pada Satisfaction Dan Behavioral Intention Di Hotel Syariah Indonesia: Aplikasi Social Exchange Theory = The Influence Of Religiosity, Online Customer Engagement, And Sharia Compliance On Satisfaction And Behavioral Intention At Indonesian Syariah Hotels: Application Of Social Exchange Theory

Dinda Dinisa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920519087&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam mengukur kesuksesan hotel secara jangka panjang satu terpenting dengan mempertahankan serta meningkatkan tingkat kunjungan ulang dari pengunjung lama pada hotel. Begitupula memicu pengunjung untuk melakukan penyebaran positif melalui electronic word-of-mouth (eWOM), yang diyakini dapat mengarahkan keputusan pengunjung terkait hotel. Jika dibandingkan dengan hotel umum, hotel syariah masih memiliki jumlah terbatas perlu dikembangkan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden memiliki tujuan untuk meneliti anteseden dari pembentukan eWOM revisit intention dari pengunjung sudah pernah menginap sebelumnya, dengan meneliti pengaruh langsung, mediasi, dan efek moderasi dari tingkat religiusitas pengunjung. Pada penelitian ini, tingkat komitmen religiusitas dari pengunjung ditemukan dapat mempengaruhi perilaku pengunjung secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja perlu diperhatikan untuk menarik kembali pengunjung dalam rangka pengembangan hotel syariah. Hasil dari penemuan penelitian ini memiliki implikasi untuk mengembangkan hotel syariah di Indonesia secara lebih efektif, baik secara teori maupun praktik

.....Maintaining and improving the rate of repeat visits from existing guests is one of the most important aspects in determining a hotel's long-term performance. In addition, encouraging guests to distribute positive words via electronic word-of-mouth (eWOM) can influence other guests' hotel choices. Comparatively, there are fewer sharia hotels than conventional hotels. While in reality, Muslim tourists are increasing every year around the world. Therefore, halal tourism must be enhanced, including sharia hotels. This study distributed questionnaires to 312 participants in order to examine the antecedents of eWOM creation and revisit intention of the guest who has previously stayed by examining the direct effect, mediation effect, and moderating effect of the guest's religiosity level. In this study, it was discovered that the amount of religious commitment of sharia hotel guests influences their behavioral intentions either directly or indirectly. This attempted to determine what aspects must be taken into account to attract existing guests to form eWOM and have the intention to revisit as a form of reciprocity from social exchange. The findings have both theoretical and practical implications for the development of sharia hotels in Indonesia.