

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui interaksi antara capability operational drivers dan kepuasan inovasi layanan pada hotel budget di Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bersifat confirmatory dengan metode pengumpulan sampel menggunakan kuesioner yang kemudian diuji menggunakan metode evaluasi PLS (Partial Least Square) yang di bantu dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat atau mahasiswa yang pernah menginap di hotel budget di kawasan Indonesia dengan syarat minimal satu hari menginap pada enam bulan terakhir.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa atribut fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan inovasi layanan, atribut karyawan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan inovasi layanan dan atribut layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan inovasi layanan. Kemudian kepuasan inovasi layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kesetiaan pelanggan dan begitu juga dengan kesetiaan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesediaan pelanggan untuk membayar lebih.

Kata kunci: Kepuasan inovasi layanan, Kesetiaan pelanggan, Kesediaan pelanggan membayar ekstra, karyawan, produk fisik.

ABSTRACT

This study aims to determine the interaction between capability operational drivers and service innovation satisfaction at budget hotels in Indonesia. This research is a quantitative research. Data collection method is using by questionnaires and then for data obtained were analyzed using PLS analyzed technique (Partial Least Square) through the SmartPLS application. Sample of this study is the people or students who stayed at a budget hotel in the area of Indonesia on the condition that at least one day stayed in the last six months.

Based on the result of this research, it is known that the physical attributes have a significant effect on satisfaction of service innovation, attributes the employee does not have a significant effect on the satisfaction of service innovation and service attributes have no effect significant to satisfaction of service innovation. Then satisfaction service innovation has a significant impact on customer loyalty and customer loyalty as well as having a significant effect on the willingness to pay extra.

Keywords: Satisfaction of service innovation, customer loyalty, customer willingness to pay extra, employees, physical products.

