

## ABSTRAK

### **PENGARUH PENERAPAN CHSE (*CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY*), E-WOM, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT PEMESANAN HOTEL BERBINTANG DI LAMPUNG**

Oleh

**Setiatmoko Adi Prakoso**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pengaruh antara CHSE, E-WOM, dan kepercayaan terhadap niat pemesanan hotel berbintang di Lampung, Indonesia. Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu paska pandemi Covid-19. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif, ada enam hipotesis yang dikembangkan dan diuji menggunakan pemodelan persamaan struktural berbasis kovarian (CB-SEM), menggunakan perangkat lunak AMOS 24.0. Kami menggunakan 310 sampel responden, dengan teknik *purposive sampling*.

Temuan empiris menunjukkan bahwa variabel CHSE, E-WOM, dan kepercayaan kesemuanya berpengaruh terhadap niat pemesanan, dengan hubungan CHSE terhadap kepercayaan memiliki pengaruh terbesar. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh yang lebih tinggi daripada variabel lainnya.

Hasil ini menyiratkan bagi manajemen hotel berbintang di Lampung untuk memperhatikan penerapan CHSE dalam akomodasi pariwisatanya. CHSE sangat efektif dalam meningkatkan kepercayaan konsumen dan berbanding lurus dengan peningkatan niat pemesanan hotel konsumen, sehingga CHSE ini tidak hanya menjadi standar umum dalam sektor pariwisata saat Covid-19, tetapi dapat dijadikan standar penyelenggaraan jasa pariwisata pada era new normal saat ini. CHSE dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, sehingga dapat memberikan rasa percaya pelanggan untuk menginap kembali di hotel.

**Kata Kunci:** CHSE, E-WOM, kepercayaan, niat pemesanan

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF THE IMPLEMENTATION OF CHSE (CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY), E-WOM, AND TRUST ON THE BOOKING INTENTION OF STAR-RATED HOTELS IN LAMPUNG***

***By***

***Setiatmoko Adi Prakoso***

*The aim of this research is to determine the influence relationship among CHSE, E-WOM, and trust on the booking intentions of star-rated hotels in Lampung, Indonesia. This research was conducted in the post-Covid-19 pandemic period. Using a quantitative descriptive research design, six hypotheses were developed and tested using covariance-based structural equation modeling (CB-SEM), using AMOS 24.0 software. We used a sample of 310 respondents, with a purposive sampling technique.*

*Empirical findings show that the variables CHSE, E-WOM, and trust all have an influence on booking intentions, with the relationship between CHSE and trust having the largest influence. The trust variable has a higher influence than other variables.*

*These results imply for star hotel management in Lampung to pay attention to the implementation of CHSE in their tourism accommodation. CHSE is very effective in increasing consumer confidence and is directly proportional to increasing consumer purchasing intentions, so that CHSE is not only a general standard in tourism sector during Covid-19, but can be used as a standard for providing tourism services in the current new normal era. CHSE can fulfill customer wants and needs, so that it can give customers confidence to stay at the hotel again.*

***Keywords: CHSE, E-WOM, Trust, Booking Intention***