

ABSTRAK

PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PRIVASI SITUS *VIRTUAL HOTEL OPERATOR* (VHO) TERHADAP NIAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN ELEKTRONIK

Oleh

MUTIARA AZIZA RAMADHANI

Perkembangan industri perhotelan semakin pesat dengan hadirnya *Virtual Hotel Operator* (VHO), yang menghubungkan hotel-hotel independen dengan sistem pemesanan berbasis teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Keamanan, Kemudahan Penggunaan, dan Privasi Situs Web serta peran Mediasi Kepercayaan Elektronik terhadap Niat Beli Ulang pada situs *Virtual Hotel Operator* (VHO). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner pelanggan yang pernah melakukan pemesanan hotel secara *online* melalui situs *Virtual Hotel Operator* (VHO). Jumlah responden yang terkumpul sebanyak 300, data dianalisis menggunakan SEM-Lisrel 8.80. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan penggunaan, privasi situs web dan kepercayaan elektronik, berpengaruh signifikan pada niat beli ulang situs *Virtual Hotel Operator* (VHO), dengan kepercayaan elektronik memainkan peran mediasi. Implikasi manajerial pada penelitian ini sebagai peningkatan sistem keamanan dengan teknologi enkripsi dan autentikasi ganda untuk melindungi data pelanggan, optimalisasi kemudahan penggunaan melalui antarmuka yang intuitif dan personalisasi layanan, serta transparansi dalam kebijakan privasi guna meningkatkan rasa aman pelanggan. Selain itu, membangun kepercayaan pelanggan dapat dilakukan dengan penyediaan sistem keamanan yang andal, perlindungan data pribadi, transparansi informasi layanan, serta kesesuaian informasi yang ditampilkan pada situs, VHO dapat membentuk citra sebagai platform yang tepercaya. Strategi ini diharapkan dapat meningkatkan retensi pelanggan serta memperkuat posisi VHO dalam industri perhotelan digital yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: Keamanan Situs Web, Kemudahan Penggunaan Situs Web, Privasi Situs Web, Kepercayaan Elektronik, Niat Beli Ulang, *Virtual Hotel Operator*.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WEBSITE SECURITY, EASE OF USE, AND PRIVACY OF VIRTUAL HOTEL OPERATORS (VHO) ON REPURCHASE INTENTION MEDIATED BY ELECTRONIC TRUST

By

MUTIARA AZIZA RAMADHANI

The hospitality industry is experiencing rapid growth with the emergence of Virtual Hotel Operators (VHO), which connect independent hotels to booking systems based on digital technology. This study aims to analyze the influence of Website Security, Ease of Use, and Website Privacy, as well as the mediating role of Electronic Trust, on Repurchase Intention on Virtual Hotel Operator (VHO) websites. The research method employed is a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to customers who have previously booked hotels online via Virtual Hotel Operator (VHO) websites. A total of 300 respondents participated, and the data were analyzed using SEM-Lisrel 8.80.

The results of the study indicate that website security, ease of use, website privacy, and electronic trust have a significant influence on repurchase intention on VHO websites, with electronic trust serving as a mediating factor. The managerial implications of this research suggest enhancing security systems with encryption technology and two-factor authentication to protect customer data, optimizing ease of use through intuitive interfaces and personalized services, and ensuring transparency in privacy policies to strengthen customers' sense of security. Furthermore, building customer trust can be achieved by providing reliable security systems, protecting personal data, ensuring transparency of service information, and encouraging positive customer reviews. Through these strategies, VHOs can shape their image as trustworthy platforms. This, in turn, is expected to increase customer retention and strengthen the VHO's position in the increasingly competitive digital hospitality industry.

Keywords: Website Security, Website Ease of Use, Website Privacy, Electronic Trust, Repurchase Intention, Virtual Hotel Operator.