

INTISARI

Penelitian ini menguji pengaruh biaya peralihan dan daya tarik alternatif pada penundaan keputusan dan niat pemesanan kembali, serta pengaruh mediasi penundaan keputusan antara biaya peralihan dan daya tarik alternatif dengan niat pemesanan kembali. Tiket.com dipilih sebagai obyek penelitian dikarenakan Tiket.com adalah *First Mover Online Travel Agent* di Indonesia, akan tetapi ditinjau dari jumlah pengguna, unduhan aplikasi, dan kunjungan website, Tiket.com berada di bawah Traveloka. Data penelitian diperoleh dari 207 responden yang berumur minimal 17 tahun dan menggunakan Tiket.com minimal satu kali pada 6 bulan terakhir. Kuisioner disebarakan secara daring melalui media sosial dan platform survei. Alat analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM) menggunakan SMARTPLS 4.2.1. Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa biaya peralihan dan daya tarik alternatif berpengaruh secara positif pada penundaan keputusan. biaya peralihan berpengaruh secara positif pada niat pemesanan kembali. Pengaruh ini juga dimediasi secara parsial oleh penundaan keputusan. penundaan keputusan berpengaruh secara positif pada niat pemesanan kembali. penundaan keputusan memiliki pengaruh mediasi parsial antara daya tarik alternatif dan niat pemesanan kembali. Dari 7 hipotesis yang diajukan terdapat 1 hipotesis yang tidak terdukung.

Kata Kunci : daya tarik alternatif, biaya peralihan, niat pemesanan kembali, penundaan keputusan.

ABSTRACT

This study examines the effect of switching costs and alternative attractiveness on decision postponement and rebooking intention, as well as the mediating effect of decision postponement between switching costs and alternative attractiveness with rebooking intention. Tiket.com was chosen as the object of research because Tiket.com is the First Mover Online Travel Agent in Indonesia, but in terms of the number of users, application downloads, and website visits, Tiket.com is below Traveloka. The research data were obtained from 207 respondents who were at least 17 years old and used Tiket.com at least once in the last 6 months. The questionnaire was distributed online through social media and survey platforms. The analysis tool used was the Structural Equation Model (SEM) using SMARTPLS 4.2.1. The results of the SEM analysis showed that switching costs and alternative attractiveness had a positive effect on decision postponement. Switching costs had a positive effect on rebooking intention. This relationship was also partially mediated by decision postponement. Decision postponement had a positive effect on rebooking intention. Decision postponement had a partial mediation effect between alternative attractiveness and rebooking intention. Of the 7 hypotheses proposed, there was 1 hypothesis that was not supported.

Keywords: alternative attractiveness, switching costs, rebooking intention, decision postponement