

Abstrak

Vanessa Amabel (01011180164)

“PENGARUH *GREEN HOTEL PRACTICE* TERHADAP *BRAND EQUITY*, *CUSTOMER SATISFACTION*, *TRUST*, DAN *WORD-OF-MOUTH* GENERASI Z PADA HOTEL DI JAKARTA”

(xv + 202 halaman; 9 gambar; 39 tabel; 5 lampiran)

Green Hotel Practice atau praktik ramah lingkungan merupakan upaya yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen hotel untuk mengurangi dampak negatif kepada lingkungan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak *green hotel practice* terhadap *brand awareness*, *brand association*, *perceived quality*, *loyalty*, *customer satisfaction*, *trust*, dan *word-of-mouth*.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dengan karakteristik generasi Z yang pernah menginap atau familiar dengan konsep *green hotel practice*. Data yang telah diperoleh, diolah dengan SmartPLS v 3.3.2 dengan analisis data validitas, reliabilitas, dan *common method bias*. Terdapat 13 hipotesis di dalam penelitian ini, 11 hipotesis diterima yakni : (H1) *Green hotel practice berpengaruh positif pada Brand Awareness*, (H2) *Green hotel practice berpengaruh positif pada Brand association*, (H3) *Green hotel practice berpengaruh positif pada Perceived quality*, (H4) *Green hotel practice berpengaruh positif pada Loyalty*, (H7) *Brand association berpengaruh positif pada Customer satisfaction*, (H8) *Perceived quality berpengaruh positif pada Customer satisfaction*, (H9) *Loyalty berpengaruh positif pada Customer satisfaction*, (H10) *Green hotel practice berpengaruh positif pada Trust*, (H11) *Green hotel practice berpengaruh pada Word-of-mouth*, (H12) *Customer satisfaction berpengaruh secara positif pada Trust*, dan (H13) *Trust berpengaruh secara positif pada Word-of-mouth* dan 2 hipotesis di tolak, yakni (H5) *Green hotel practice berpengaruh secara positif pada Customer satisfaction* dan (H6) *Brand awareness berpengaruh secara positif pada Customer satisfaction*.

Kata kunci : *Green Hotel Practice*, *Brand Equity*, *Customer Satisfaction*, *Trust*, *Word-of-Mouth*