

Йохан Вісманторо, МГ Вестрі Кекалі Сусіловаті, Амалія Нур Часана, Бамбанг Судіянто

## **Аналіз ролі задоволеності туристів у лояльності до місця відпочинку: емпіричні дані щодо сіл, де мешкають майстри у техніці батик в Індонезії**

Задоволення туристів показує задоволення, яке виникає, тому що відвідувачі відчують себе задоволеними і щасливими після відвідування місця відпочинку. Метою дослідження є аналіз ролі задоволеності туристів у впливі на імідж місця відпочинку, емоційний досвід та сприйняття цінності до лояльності до виробів у техніці батик в Індонезії. В рамках дослідження було використано кількісний підхід в неконтрольованому середовищі, в рамках якого в якості одиниці аналізу було обрано і. Вибірка включала в себе респондентів, як місцевих, так і іноземців, віком від 21 року і старше, які відвідали індонезійське село Баят Клатен, де мешкають майстри у техніці батик. Дані було зібрано методом онлайн-опитування, анкети було відправлено обраним респондентам за допомогою Google Forms. Загалом для аналізу описового демографічного профілю було зібрано дані від 200 респондентів. Гіпотези було перевірено за допомогою методу часткових найменших квадратів і моделювання структурними рівняннями. Результати дослідження показали позитивний вплив іміджу місця відпочинку, емоційного досвіду та сприйнятої вартості на задоволеність туристів (бета = .423,  $p < .000$ ; бета = .087,  $p < .045$ , бета = .368,  $p < .000$ ). Аналогічно, імідж місця відпочинку, усвідомлена цінність та задоволеність туристів позитивно впливають на лояльність до місця відпочинку (бета = .306,  $p < .000$ ; бета = .198,  $p < .009$ , бета = .325,  $p = .000$ ). Це вказує на те, що чим вище імідж призначення і сприйняття цінності, і чим більший емоційний досвід, тим вище задоволеність туристів, і чим вища задоволеність туристів, тим вища лояльність до місця призначення.

**Ключові слова:** імідж місця відпочинку, лояльність до місця відпочинку, емоційний досвід, техніка батик, сприйнята цінність, задоволеність туристів

**JEL Класифікація:** M31, Z32, O14



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.