

Суванді, Арджуна Віваха, Джунаїд Алі Саїд Рана

Від якості обслуговування та інфраструктури до лояльності в міському туризмі: Посередницька роль задоволення відвідувачів громадських парків Джакарти

Міські громадські парки дедалі частіше визнаються важливими компонентами систем сталого та екологічного міського туризму, що сприяють підвищенню привабливості туристичних місць, якості довкілля та добробуту відвідувачів. Однак лише обмежені дослідження пояснюють, як якість паркових об'єктів та сервісу впливає на поведінку відвідувачів на ринках міського туризму в мегаполісах, що розвиваються. У цьому дослідженні, ґрунтуючись на концепції «якість–задоволення–лояльність», розглядається вплив якості об'єктів і сервісу на задоволення і лояльність відвідувачів громадських парків Джакарти. Використовуючи 307 достовірних відповідей, проаналізованих за допомогою моделювання структурних рівнянь методом часткових найменших квадратів (PLS-SEM), ми дійшли висновку, що обидва аспекти якості значно підвищують задоволення відвідувачів, що, своєю чергою, сильно впливає на лояльність. Рівень задоволення відвідувачів виступає посередником у взаємозв'язку між показниками якості та лояльністю відвідувачів: повне посередництво спостерігається у випадку якості об'єктів, а часткове – у випадку якості сервісу, підкреслюючи центральну роль задоволення у формуванні повторних відвідувань і позитивного сарафанного радіо в контексті міського зеленого туризму. Це дослідження доповнює літературу з туристичного маркетингу та сталого управління туристичними місцями та пропонує практичні рекомендації адміністрації туристичних місць та менеджерам парків, які прагнуть підвищити лояльність, ґрунтуючись на задоволенні, на ринках міського туризму.

Ключові слова: якість об'єктів, якість сервісу, задоволення відвідувачів, лояльність відвідувачів, стійкий міський туризм, міський туризм, громадські парки

Класифікація JEL: L83, M31, Z32, R11



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.