

**GREEN IMAGE DAN GREEN HOTEL DI SURABAYA: INTENSI DALAM
MEMBUAT ULASAN PADA AKOMODASI DENGAN KONSEP
BERKELANJUTAN**

Jose Leonardo

130217093

Manajemen Layanan Pariwisata

Pembimbing:

Dr. Juliani Dyah Trisnawati, S.Si., M.M.

Veny Megawati S.T., M.M.

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh *green image* terhadap *intention of WOM*, *green practices*, dan *environmental consciousness*, pada beberapa *green hotel* dalam kota Surabaya dan intensi pelanggan dalam membuat ulasan, serta pentingnya konsep berkelanjutan dalam sarana akomodasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan sumber data primer dengan melakukan pengumpulan data dengan kuesioner secara *online*, serta terdapat 150 jawaban dari responden yang hasilnya digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini. Pengolahan penelitian dilakukan dengan cara menggunakan SEM (*Strutural Equation Modeling*) dibantu dengan *software IBM SPSS Statistic 18* serta *AMOS 26.0*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *green image* berpengaruh negatif terhadap *intention of WOM*, *green practices* yang berpengaruh positif terhadap *green image*, dan *environmental consciousness* berpengaruh positif terhadap *intention of WOM*.

Kata kunci: *green image*, intensi pelanggan, Surabaya

***GREEN IMAGE AND GREEN HOTEL IN SURABAYA: INTENTION ON
MAKING REVIEW IN ACCOMODATION WITH SUSTAINABILITY
CONCEPT***

Jose Leonardo

130217093

Tourism Service Management

Contributor:

Dr. Juliani Dyah Trisnawati, S.Si., M.M.

Veny Megawati S.T., M.M.

ABSTRACT

This thesis discusses the impact of green image toward intention of WOM, green practices, and environmental consciousness on some green hotel in Surabaya and intention customer on making review, and the importance concept of sustainability on accommodation means. This research uses quatitative and uses primary data sources by collecting data with online questionnaires, and there are 150 answer from respondent whose results are used in sampling in this study. Research processing is done by using SEM (Structural Equation Modeling) assisted by IBM SPSS Statistic 18 and AMOSS 26.0 software. The result of this study prove that green image has negative effect toward intention of WOM, green practices that has positive effect toward green image, and environmental consciousness that has positive effect toward intention of WOM.

Keywords: *green image, customer intention, Surabaya*