ABSTRAK

Terdapat data yang menunjukkan adanya penurunan tingkat okupansi pada hotel berbintang serta meningkatnya pencarian hotel budget di Indonesia. Didukung dengan ulasan pelanggan tentang alasan mereka memilih sebuah jasa hotel budget dibandingkan hotel bintang. Hal ini menjelaskan bahwa terjadi sebuah arus migrasi yaitu dari hotel bintang ke hotel budget. Perilaku beralih ini dapat mengakibatkan penurunan pengguna pada layanan hotel bintang yang ditinggalkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendorong (*Push*), penarik (*Pull*) serta penambat (*Mooring*) terhadap niat dan perilaku beralih pengguna jasa hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Push-Pull-Mooring* dengan metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan 400 sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dan menggunakan metode analisa penelitian *Structural Equation Modeling* (SEM) dan diolah menggunakan SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendorong (*Push*) dan penarik (*Pull*) berpengaruh signifikan terhadap niat beralih (*Switching Intention*), serta terhadap perilaku beralih (Switching Behavior) melalui niat beralih (*Switching Intention*). Namun faktor penambat (*Mooring*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat beralih (*Switching Intention*) serta tidak berpegaruh signifikan dalam memoderasi faktor pendorong (*Push*) dan penarik (*Pull*) terhadap niat beralih (*Switching Intention*).

Kata Kunci *: Push Pull Mooring,* perilaku beralih, Hotel Bintang, Hotel Budget