

Wahrgenommene Vorteile

- Bequemlichkeit/Zeitersparnis
- Wahrgenommene Interaktivität
- Vielfältigkeit Produktangebot

Qualität der Website

- Qualität der Informationen
- Servicequalität
- Design & Funktionalität
- Kundenbewertungen

Datenschutz & Privacy

- Wahrgenommene Sicherheit
- Vertrauenswürdigkeit

Zahlungsmögl. & Preis

- Zahlungsmöglichkeiten
- Preis des Hotelzimmers

Kundenbeziehung

- Vorherige Nutzungserfahrung
- Loyalitätsprogramm

Consumer Empowerment

- Ob Personalisierungsmöglichkeiten vorhanden sind

**Kaufabsicht auf einem
Online Buchungskanal:**

**Booking.com
oder
Direct Booking?**