

Analisis pengaruh social media fatigue dan service failure severity terhadap intensi komplain di akun social media resmi perusahaan = The effect analysis of social media fatigue and service failure severity towards complaint intention on company's official social media account / Megasari Krisnafati Gulo

Megasari Krisnafati Gulo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413404&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Fenomena social media fatigue adalah kecenderungan ?pengguna media sosial? untuk mundur dari penggunaan social media ketika mereka sudah kewalahan dengan terlalu banyak informasi yang ada. Dengan demikian, intensi komplain di social media sepertinya juga akan berkurang. Padahal, perilaku komplain merupakan kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki kesalahan dan mempertahankan konsumennya. Untuk itu, penelitian ini menambahkan variabel service failure severity untuk menguji intensi komplain di social media tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa social media fatigue yang dirasakan oleh seseorang akan berpengaruh terhadap intensi komplain di akun social media resmi perusahaan dengan tambahan variabel service failure severity.

<hr>

The phenomenon of social media fatigue is defined as ?social media user? tendency to back away from social media usage when they become overwhelmed with too many information. Thus, complaint intentions on social media will likely be reduced. Whereas, complaint behavior is an opportunity for companies to correct errors and retain they customers. Therefore, this study added the service failure severity as a variable to test the complaint intention on company?s social media account.

Result showed that social media fatigue will affect complaint intentions on company?s official social media account if there are other factors, i.e. service failure severity.