Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Menguji pengaruh variasi electronic word of mouth positif terhadap persepsi kualitas pengguna bus transjakarta citra merek sebagai moderator = Examining the effects variations of positive electronic word of mouth toward perceived quality of transjakarta's users moderated by brand image

Dinar Shafati Rahayu, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20422859&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variasi electronic word-of-mouth positif terhadap persepsi kualitas pengguna TransJakarta dengan citra merek sebagai moderator dengan partisipan pengguna rutin TransJakarta (N=122). Penelitian ini merupakan penelitian eksperimen lapangan dengan desain faktorial 2 (variasi electronic word-of-mouth positif: teks vs teks-gambar) x 2 (citra merek: no salience vs salience) randomized between group dengan pretest dan posttest. Partisipan terbagi dalam empat kelompok eksperimen yaitu kelompok teks, kelompok teks-gambar, kelompok teks salience, dan kelompok teks-gambar salience. Penelitian dilakukan dengan memberikan screen capture electronic word-of-mouth positif sebanyak 14 buah ke setiap kelompok selama 10 hari melalui chatgroup LINE dan WhatsApp.
Hasil menunjukkan bahwa variasi electronic word-of-mouth positif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kualitas ($F = 0,157$, $p > 0,05$). Interaksi antara variasi electronic word-of-mouth positif dan citra merek berpengaruh terhadap persepsi kualitas ($F = 12,302$; $p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa interaksi variasi electronic word-of-mouth positif dengan citra merek berpengaruh terhadap persepsi kualitas. Dengan demikian pengelola bus TransJakarta dapat memberikan electronic word-of-mouth positif berupa teks dan teks-gambar serta meningkatkan citra merek sehingga dapat memengaruhi persepsi kualitas pengguna bus TransJakarta.