

Strategi komunikasi pemasaran e-WOM oleh Restoran Cloud Kitchen pada masa Pandemi Covid-19 = E-WOM marketing communication strategies by Cloud Kitchen Restaurant during the Covid-19 Pandemic

Ananda Fitria Intan Permata Lestari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20523105&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai strategi komunikasi di media sosial oleh restoran pada masa pandemi Covid-19 untuk mengetahui e-WOM pada restoran yang berbentuk cloud kitchen. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif analitis. Hasil penelitiannya adalah penggunaan influencer berhasil memberikan dampak yang positif untuk e-WOM pada restoran di masa pandemi Covid-19. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu pemilihan influencer dapat mempengaruhi terciptanya e-WOM positif dan juga penggunaan content pillars dapat membantu merepresentasikan merek melalui konten yang konsisten.

.....This study discusses about communication strategies on social media by restaurants during the Covid-19 pandemic to find out e-WOM in restaurants in the form of cloud kitchen. This research was conducted with a qualitative descriptive analytical method. The result of the research is that the use of influencers has had a positive impact on e-WOM in restaurants during the Covid-19 pandemic. The conclusion of this study is that the selection of influencers can affect the creation of positive e-WOM and also the use of content pillars can help represent brands through consistent content.