UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Sarjana Manajemen
Semester Ganjil 2019/2020

ANALISIS PENGARUH LINGKUNGAN SOSIAL SEORANG PENGGUNA APLIKASI *TRAVEL ONLINE* UNTUK MELAKUKAN *POSITIVE EWOM*

Vivian Trisca
NPM: 1641151

ABSTRAK

Dewasa ini merencanakan sebuah perjalanan atau rencana memesan akomodasi sudah tidak perlu lagi datang ke toko *offline*. Seiring perkembangan teknologi digital yang berkembang pesat akhir-akhir ini telah menyediakan aplikasi *online travel* yang bertujuan untuk mempermudah calon konsumen untuk memesan apa yang mereka sedang butuhkan. Kemudahan yang ditawarkan oleh era teknologi digital ini tentunya tidak membatasi penukaran informasi antarpengguna aplikasi tersebut. Informasi yang diberikan baik pada *platform* aplikasi *online travel* atau pada sosial media pastinya menjadi faktor pembuat keputusan dalam melakukan pembelian atau keputusan untuk menggunakan *platform online travel* yang dikehendaki.

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang peran pengaruh sosial pada perilaku *PeWOM* pengguna komunitas *online*. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat kota Batam pengguna aplikasi *online travel* dan menggunakan model PLS untuk menganalisis data. Penelitian ini mengungkapkan bahwa interaksi dengan anggota lain dari komunitas *online* (*Social Presence*) adalah prediktor utama *PeWOM*. *Social Identity* adalah intervening antara *Social Presence* dan *PeWOM*. *Interpersonal Influences* memiliki peran penting sebagai variabel moderator, semakin besar dampak *Interpersonal Influences*, semakin kuat hubungan antara *Social Presence* dan *PeWOM*.

Kata kunci: Sosial Media, *eWOM*, positif *eWOM*

Vivian Trisca. Analisis Pengaruh Lingkungan Sosial Seorang Pengguna Aplikasi Travel Online untuk Melakukan Positive Ewom.
UIB Repository©2020