

**Pengaruh servicescape terhadap pembentukan electronic word of mouth : studi pada restoran the playground cabang Pondok Indah Mall = The influence of servicescape on the formation of electronic of word of mouth : studies on the playground restaurant Pondok Indah Mall**

Muhamad Fajar Hidayat, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20386149&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh servicescape terhadap pembentukan Electronic Word of Mouth (eWOM) oleh konsumen Restoran The Playground Cabang Pondok Indah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pengunjung Restoran Electronic Word of Mouth dengan menggunakan metode non-probability sampling serta teknik purposive. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan linear regression. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa servicescape memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap pembentukan electronic word of mouth.

.....

The objective of this research is to analyze how the influence of servicescape in establish Electronic Word of Mouth (eWOM) by consumers of The Playground Restaurant at Pondok indah Mall. This research applied quantitative approach. The sample of this research is 100 consumers of The Playground Restaurant, collected using nonprobability sampling and purposive technique. This research used questionnaire as research instrument and analyzed using linear regression. The result of this research shows that servicescape has significant influence on the formation of electronic word of mouth.