

Electronic word of mouth (e-worm) of transportation application consumers in indonesia: which factors that are matter/ Leonnard; Ety Susilowati

Leonnard, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20470010&lokasi=lokal>

Abstrak

Aplikasi sepeda motor kini menjadi sarana transportasi yang populer di kota-kota besar di negara-negara berkembang. Hal ini karena tingginya tingkat mobilitas masyarakat dihadapkan pada tingginya tingkat kemacetan. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap e-WOM melalui kepuasan konsumen dengan menggunakan PLS SEM-path modeling. Temuan empiris menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diuji terbukti. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan dan tidak langsung terhadap e-WOM. Selanjutnya, dari indikator kualitas layanan, indikator yang paling berpengaruh adalah interaksi pengemudi dengan konsumen. Temuan ini berbeda dengan transportasi umum yang tidak menggunakan aplikasi online dimana indikator fasilitas fisik memiliki pengaruh tertinggi yang membentuk persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian ini ditutup dengan diskusi dan implikasi manajerial.