

Penggunaan electronic word of mouth sebagai output dari customer satisfaction dan service quality (studi kasus jasa layanan transportasi Go-jek) = Electronic word of mouth usage as output of service quality and satisfaction (case study of transportation service Go-Jek)

Suswandoyo Biyoga, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20414585&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas penggunaan electronic word of mouth sebagai output dari kualitas pelayanan dan kepuasan jasa layanan ojek, yang dimediasi oleh teknologi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma post-positivis. Pelanggan yang diwawancara dipilih berdasarkan pengalaman konsumsi dan kegiatan berbagi di media sosial (twitter). Peneliti mendapatkan hasil data primer melalui wawancara mendalam.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelanggan yang puas dengan layanan sukarela akan membagi pengalaman yang baik di media sosial (twitter). Dalam hal ini empati yang merupakan dimensi kualitas layanan memainkan peran penting dalam mendorong konsumen untuk mengkomunikasikan pengalaman positif yang dirasakan melalui Twitter sebagai wujud kontribusi untuk membantu mempromosikan perusahaan.

.....This study discusses the use of electronic word of mouth as an output of service quality and satisfaction of motorcycle taxi service (ojek), which are mediated by technology. This study used a qualitative method with post-positivist paradigm. Customers who interviewed are selected based on their consumption experiences and sharing activities in social media (twitter). Researcher obtain the results of primary data through in-depth interviews.

Results from this study concluded that costumers who are satisfied with the services will voluntarily share the good experience in social media (twitter). In this case "empathy" which is dimension of quality services play an important role in encouraging consumers to communicate positive perceived experience through Twitter, which can be concluded as the contribution to help promoting the company.