

ABSTRAK

Minat beli konsumen berkaitan pada respon efektif atau menyukai suatu produk tetapi belum mengambil keputusan untuk membeli yaitu niat beli. Konsumen juga memiliki persepsi terhadap suatu produk yang dikeluarkan oleh merek tertentu. Citra merek berasal dari semua pengalaman konsumen, dan kualitas layanan yang dirasakan adalah fungsi dari pengalaman konsumsi ini. Salah satu aspek pemasaran yang digunakan agar konsumen memiliki niat untuk melakukan pembelian adalah dengan menggunakan electronic word of mouth. Shopee sebagai salah satu e-commerce di Indonesia memiliki potensi untuk memberikan electronic word of mouth pada pemasarannya.

Penelitian ini melihat pengaruh electronic word of mouth terhadap citra merek dan niat beli di Shopee dengan menggunakan structural equation model. Jenis ini menggunakan metode kuantitatif dan deskriptif kausal. Populasi yang digunakan adalah pengguna shopee di Indonesia dan sampel yang digunakan adalah pengguna shopee yang pernah menggunakan aplikasi shopee. Data dikumpulkan dari 400 responden yaitu pengguna shopee, jumlah pertanyaan kuisisioner 12 butir dan penyebaran kuisisioner menggunakan google form.

Hasil analisis berdasarkan continuum line menunjukkan bahwa variabel electronic word of mouth, brand image, dan purchase intention berada pada kategori sangat baik. Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa persepsi electronic word of mouth berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli. Brand Image akan memediasi hubungan antara electronic word of mouth dan Purchase Intention.

Saran dalam penelitian ini adalah Shopee harus lebih meningkatkan lagi dari segi electronic word of mouth dengan cara memberikan informasi yang lebih lengkap mengenai produk melalui fitur Pop-Up Information Shopee pada layar yang akan muncul sebelum pelanggan melakukan check out produk yang akan dibeli, agar pelanggan merasa terinformasi tentang review produk online konsumen lain untuk mengetahui produk tersebut /brands dapat membuat kesan yang baik.

Kata kunci: Electronic Word of Mouth, Citra Merek, Niat Beli, Shopee