

ABSTRAK

Karens's Diner ini bergerak dalam bidang food and beverage yang ramai dibicarakan karena memiliki konsep yang unik dan segar yang belum pernah ada di Indonesia. Sebuah resto biasanya melatih pramusajinya agar beramah-tamah pada pelanggan, namun sebaliknya jika di Karen's Diner, sesuai dengan mottonya ialah 'Good Burger and Very Rude Service', atau 'Burger yang enak dan Pelayanan yang Buruk'. Hal ini menjadi perbincangan di media sosial termasuk salah satunya twitter. Salah satu pesan anonim dari akun @askrlfess mendapatkan banyak tanggapan. Dari cuita ini terbentuk *e-wom*. Data pada penelitian ini diambil dari 100 responden yang mengisi *google form*. Hasil menyatakan jika *electronic word of mouth* berpengaruh sebesar 37,7% terhadap *brand image* Karen's Diner.