

ABSTRAK

Memasuki era yang serba digital seperti sekarang ini, sarana informasi dan komunikasi kini telah berkembang begitu pesat seiring dengan kemajuan teknologi. Traveloka menjadi salah satu platform layanan *Online Travel Agent* yang banyak diminati masyarakat disbanding OTA lainnya. Peningkatan pengunjung Traveloka juga dipengaruhi oleh *electronic word of mouth* konsumen sebelumnya. Tanggapan konsumen dapat berupa tanggapan positif maupun negative, dan hal ini tidak dapat dihindari karena konsumen menilai dari sudut pandang yang berbeda-beda.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *e-WOM positif pada Online Travel Agent* Traveloka dan menganalisis *e-WOM negatif pada Online Travel Agent* Traveloka. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang dilakukan kepada pengguna Traveloka yang berada di Kota Bandung dan pernah melakukan pembelian di *online travel agent* Traveloka. Sumber informan dalam penelitian ini adalah Masyarakat pengguna OTA Traveloka, dan admin OTA Traveloka. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Untuk mengetahui E-WOM di *Online Travel Agent* (OTA) Traveloka, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada 6 orang responden. Di mana peneliti menggunakan dimensi dan indikator untuk mengukur E-WOM. Pada dimensi *intensity* terdapat 3 indikator yang digunakan, diantaranya adalah frekuensi mengakses informasi pengguna Traveloka, frekuensi interaksi antar pengguna traveloka dan banyaknya ulasan yang ditulis oleh pengguna Traveloka. E-WOM positif memainkan peran penting dalam membangun citra merek yang positif dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap Traveloka. E-WOM negatif dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap Traveloka. Ulasan negatif memberikan sinyal bahwa ada masalah atau ketidakpuasan dengan layanan atau produk, yang dapat mempengaruhi persepsi keseluruhan terhadap kredibilitas platform.

Kata Kunci: Electronic Word Of Mouth, Online Travel Agent, Keputusan Pembelian