

ABSTRAK

Saat ini tren mode terus berkembang dan berinovasi sehingga memunculkan model atau *style* yang dapat diikuti oleh masyarakat. Salah satu barang *fashion* saat ini adalah tas untuk menunjang penampilan. Film Petualangan Sherina merilis film kedua yang berjudul Petualangan Sherina 2 dan membuat tas Sherina sebagai *official merchandise* mereka. Penggemar dari film petualangan Sherina pun dapat membeli tas tersebut secara bebas dan memberikan ulasannya melalui *e-commerce* tempat mereka memesan tas secara *online*. Ulasan konsumen menjadi eWOM yang paling ampuh dalam menjual produk atau jasa mereka.

Electronic Word of Mouth saat ini menjadi hal penting untuk perusahaan menciptakan peluang dan mengembangkan usahanya untuk dikenal oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Minat Beli Tas Sherina Torch Melalui Citra Merek sebagai Variabel Mediasi dengan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Penelitian ini melakukan penyebaran kuesioner *online* menggunakan Google Form yang dibagikan kepada 385 responden yang menggunakan aplikasi *e-commerce* Shopee dan Tokopedia dalam berbelanja *online*.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa eWOM *quantity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap eWOM *credibility*, eWOM *quantity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli, eWOM *credibility* berpengaruh positif terhadap minat beli, citra merek positif memediasi hubungan antara eWOM *quantity* dan minat beli, citra merek positif memediasi hubungan antara eWOM *credibility* dan minat beli, citra merek berpengaruh positif terhadap minat beli.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah Kedepannya, Torch dapat lebih merangkul para konsumennya dengan selalu

menanggapi ulasan yang kurang baik agar dapat menambah rasa percaya bagi konsumen lainnya.

Keywords: eWOM, eWOM Quantity eWOM credibility, Brand Image, Purchase Intention