**ARTIKEL**

**PENGARUH *E-WOM*, HARGA DAN LOKASI TERHADAP NILAI PELANGGAN DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUTUSAN BERKUNJUNG KE DUSUN BAMBU**

**SHAFINA ARYANTI WULANSARI**

**NPM : 19820134**

****

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2022**

# ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai “Pengaruh *E-WOM*, Harga dan Lokasi Terhadap Nilai Pelanggan dan Implikasinya Pada Keputusan Berkunjung ke Dusun Bambu”. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi Dusun Bambu dalam upaya meningkatkan kepuasaan konsumen melalui upaya pengkajian keragaman produk, pelayanan, dan nilai pelanggan

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi, teknik pengambilan sampel menggunakan rumus solvin yang mana sample berjumlah 100 orang. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2021. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *E-WOM,* Harga dan Lokasi berpengaruh positif terhadap nilai pelanggan. Besar Koefisien Determinasi Simultan adalah sebesar 33,4% sedangkan sisanya 66,6% dipengaruhi variable lain yang tidak diteliti oleh peneliti , Hasil penelitian variabel nilai pelanggan terhadap keputusan berkunjung sebesar 44,6% sedangkan sisanya 55,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

**Kata Kunci : *Electronic Word of Mouth*,Harga, Lokasi, Nilai Pelanggan, Keputusan Berkunjung**

# *ABSTRACT*

*This study aims to obtain an empirical evidence regarding to "The Influence of E-WOM, Price and Location on Customer Value and Its Implications on the Decision to Visit Dusun Bambu". The results of this study can be used as a contribution of ideas for Dusun Bambu in an effort to increase consumer satisfaction through efforts to assess product diversity, service, and customer value.*

*The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used was interviews using a questionnaire accompanied by observation techniques, the sampling technique used the Solvin formula in which the sample amounted to 100 people. Data collection in the field will be carried out in 2021. The data analysis technique uses Path Analysis.*

*The results showed that the variables E-WOM, Price and Location had a positive effect on customer value. The Coefficient of Simultaneous Determination is 33.4% while the remaining 66.6% is influenced by other variables not examined by the researcher. by researchers.*

***Keyword : Electronic Word of Mouth, Price, Location, Customer Value,Visit Decis***

**DAFTAR PUSTAKA**

Goyette, I., Ricard, L., Bergeron, J., & Marticotte, F. (2010). e‐WOM Scale: word‐of‐mouth measurement scale for e‐services context. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne Des Sciences de l’Administration*, *27*(1), 5–23.

Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Penerbit NEM.

Hurriyati, R. (2015). An analysis of place branding to enhance the image of Bandung city and its implications toward the decisions to visit tourism destination. *SOSIOHUMANIKA*, *8*(1).

Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Principles of Marketing Sixteenth Edition: Global Edition. *England: Pearson Education Limited*.

Pitana, T., Artana, K. B., Prasetyawati, D., & Siswantoro, N. (2017). Observation Study the Walking Speed and Distribution of Ship’s Passengers as Basis for Passenger Evacuation Simulation. *Applied Mechanics and Materials*, *862*, 232–237.

Simamora, E. R. (2007). *Analisis Faktor–Faktor Yang Membangun Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan (Studi empiris nasabah PT. Bank Tabungan Negara cabang Semarang)*. program Pascasarjana

Oesman, Y. M. (2010). Sukses mengelola marketing mix, crm, customer value, dan customer dependency. *Bandung: Alfabeta*.Universitas Diponegoro.

Pitana, T., Artana, K. B., Prasetyawati, D., & Siswantoro, N. (2017). Observation Study the Walking Speed and Distribution of Ship’s Passengers as Basis for Passenger Evacuation Simulation. *Applied Mechanics and Materials*, *862*, 232–237.

Ramadhani, B. (2015). *Pengaruh Electronic Word Of Mouth (Ewom) Terhadap Keputusan Pembelian di Surabaya (Studi terhadap Toko Online Zalora dan BerryBenka)*. STIE PERBANAS SURABAYA.

Rambat Lupiyoadi, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.