

ABSTRAK

Vinilia Sari (01011170004)

“PENGARUH *SOCIAL MEDIA REVIEW*, *BRAND SATISFACTION*, DAN *SERVICE OPERATION* SERTA *PROMOTION* SEBAGAI *MODERATING* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DI PERUSAHAAN *ONLINE TRAVEL PEGIPEGI*”.

(xiii+116 halaman: 19 gambar; 25 tabel; 4 lampiran)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *Social Media Review*, *Brand satisfaction*, *Service operations* yang dimoderasi oleh *Promotions* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* pada website perusahaan online travel Pegipegi. Dengan adanya media sosial, pelanggan dapat mencari tahu *review* terhadap pilihan suatu merek dan akan mempengaruhi pilihan mereka dalam memilih destinasi tujuan, produk dan pilihan merek. Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari penilaian keseluruhan pelanggan atas persepsi mereka terhadap layanan (proses layanan, pengalaman dan hasil seperti manfaat yang diperoleh), dibandingkan dengan ekspektasi mereka sebelumnya. Penelitian ini dilakukan dengan memperoleh data dari konsumen yang pernah melakukan transaksi pada website Pegipegi dan pernah memperhatikan *review* (ulasan) mengenai Pegipegi di media sosial. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pendekatan kuantitatif yang disebarluaskan secara online. Untuk Teknik pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan metode non-probability convenience sampling. Penelitian ini menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk menguji validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang telah disebarluaskan kepada 240 responden serta menguji hipotesis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Social Media Review*, *Brand satisfaction*, *Service operation* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Selain itu, *promotions* sebagai moderasi dapat memperkuat hubungan antara *social media review* terhadap *customer satisfaction*. *Promotions* juga dapat memperkuat hubungan antara *service operations* terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: Pegipegi, *Social Media Review*, *Brand satisfaction*, *Service operations*, *Customer Satisfaction*