



ABSTRACT

The Final project explains a topic about “*The Influence of Word of Mouth on Woman Consumer’s Attitudes by Online Shop*”. The purpose of this research knows about the influence of word of mouth on woman consumer’s attitudes. This research is qualitative research. The research uses 100 women as responses. The result show that’s consumers have high power of word of mouth and consumer’s attitude shows positive attitudes.

Based on this research, the writer give some suggestions such as the company should make program to give stimuli to consumers make positive comment and recommendation, keep the quality of product and services, and service recovery.

Keywords: Word of Mouth, Attitudes, Online Shop



INTISARI

Tugas Akhir ini menjelaskan topic mengenai “Analisis *Word of Mouth* terhadap Sikap Konsumen Wanita pada *Online Shop*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kekuatan *word of mouth* dan sikap konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memiliki *word of mouth yang kuat* sedangkan sikap konsumen menunjukkan sikap yang cukup positif.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran kepada perusahaan online untuk membuat program yang memicu konsumen memberikan komentar positif dan rekomendasi, menjaga kualitas produk dan pelayanan, dan *service recovery*.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Sikap, *Online Shop*