

**“PENGARUH EMOSI NEGATIF LAHIR DAN BATIN TERHADAP
NEGATIF *WORD OF MOUTH* (NWOM) PADA KEGAGALAN LAYANAN
DENGAN NIAT BALAS DENDAM SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PADA PENGGUNA AGEN TRAVEL ONLINE TRAVELOKA)”**

Nama : Winda Rahma Yulyantina

NIM : 1011910085

Dosen Pembimbing : Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh emosi negatif lahir dan batin konsumen yaitu kemarahan dan penyesalan terhadap negatif *word of mouth* (NWOM) melalui niat balas dendam sebagai variabel mediasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner melalui *google form*. Penelitian ini mendapatkan tanggapan dari responden sebanyak 180 pengguna Traveloka yang pernah mengalami kekecewaan terhadap pelayanan Traveloka dengan usia 18 hingga >36 tahun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemarahan berpengaruh terhadap niat balas dendam dan negatif WOM, penyesalan berpengaruh terhadap niat balas dendam tetapi tidak berpengaruh terhadap negatif WOM, niat balas dendam berpengaruh terhadap negatif WOM, begitu pula hubungan dari niat balas dendam sebagai variabel mediasi terbukti dapat memediasi antara kemarahan dan penyesalan terhadap negatif WOM.

Kata kunci: Emosi Negatif Lahir dan Batin, Kemarahan, Penyesalan, Niat Balas Dendam, Negatif *Word Of Mouth* (NWOM)

***“THE EFFECTS OF OUTWARD AND INWARD NEGATIVE EMOTIONS
ON NEGATIVE WORD OF MOUTH (NWOM) IN SERVICE FAILURE
WITH DESIRE FOR REVENGE AS AN MEDIATION VARIABLE (STUDY
ON USERS ONLINE TRAVEL AGENT TRAVELOKA)”***

Name : Winda Rahma Yulyantina

Student Identity Number : 1011910085

Supervisor : Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.

ABSTRACT

This study aims to examine the effects of consumer outward and inward negative emotions that is anger and regret on negative word of mouth (NWOM) through disere for revenge as an mediating variable. This research is a quantitative research using purposive sampling technique. The data collection technique was carried out by means of a questionnaire through the google form. This research received responses from 180 traveloka users who have experienced disappointment with traveloka services from the age of 18 to >36 years. The method used in this study was SEM-PLS. The research result show that anger have an effect on desire for revenge and negative WOM, regret have an effect on desire for revenge but have no effect on negative WOM, desire for revenge have an effect on negative WOM, as well as the relationship of desire for revenge as an mediating variable proved to be able to mediate between anger and regret for negative WOM.

Keywords: *Outward and Inward Negative Emotion, Anger, Regret, Desire For Revenge, Negative Word Of Mouth (NWOM)*