

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah *WOM Valance Positive*, *Positive emotion*, *Negative emotion*, dan *WOM Content* berpengaruh terhadap meningkatnya aktivitas komunikasi *negative word of mouth* yang terjadi di kalangan pelanggan salon Shafira dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi aktivitas komunikasi *negative word of mouth* pada pelanggan salon Shafira di kota Bekasi. Dalam penelitian ini, populasi penelitian mengacu pada pelanggan salon Shafira yang berada di kota Bekasi. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$Y = -0,287 X_1 - 0,181X_2 + 0,297X_3 + 0,197X_4$  . Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan terdistribusi secara normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel *negative emotion* dengan koefisien regresi sebesar 0,297, lalu variabel *wom content* dengan koefisien regresi sebesar 0,197. Sedangkan variabel yang berpengaruh rendah adalah *wom valence positif* dengan koefisien regresi sebesar - 0,287 dan variabel *emotion positive* dengan koefisien regresi sebesar -0,181. Model persamaan ini memiliki nilai F hitung sebesar 84,826 dan dengan tingkat signifikansi 0,000. Dimana F hitung lebih besar dari F tabel (2,47) dan dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05). Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu aktivitas komunikasi *negative word of mouth*.

Salon Shafira perlu memahami apa yang diinginkan pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, dan meningkatkan kualitas salon agar dapat bersaing dengan produk jasa sejenis.

Kata kunci: *wom valence positive*, *positive emotion*, *negative emotion*, *wom content*, aktivitas komunikasi *negative word of mouth*.