

## **ABSTRAKSI**

LBPP LIA merupakan lembaga penyedia jasa kursus bahasa Inggris. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perbedaan persepsi siswa terhadap komunikasi word of mouth. Masalah yang muncul dalam penelitian ini yaitu realisasi komunikasi word of mouth yang tidak sesuai dengan target yang diinginkan. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan persepsi siswa berdasarkan usia, gender, jenis pekerjaan, dan lama kursus.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa LBPP LIA Cabang Tenean di Semarang. Sampel diambil sebanyak 100 orang responden dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey melalui kuesioner yang diisi oleh konsumen. Jenis data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diolah dengan program SPSS versi 17, sedangkan teknik analisis dalam penelitian ini adalah uji T yang digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan persepsi siswa berdasarkan karakteristik usia, gender, jenis pekerjaan, dan lama kursus.

Dalam penelitian ini, didapat hasil dari uji T bahwa terdapat perbedaan persepsi siswa berdasarkan karakteristik usia, gender, jenis pekerjaan, dan lama kursus terhadap komunikasi word of mouth. Hasil analisis menunjukkan nilai yang signifikan. Pada variabel usia terdapat perbedaan persepsi antara siswa yang berusia  $\leq 20$  th dan  $> 20$  th. Pada variabel gender terdapat perbedaan persepsi antara siswa yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pada variabel jenis pekerjaan terdapat perbedaan persepsi antara siswa yang masih pelajar dan pekerja. Pada variabel lama kursus terdapat perbedaan persepsi siswa yang lama kursusnya  $\leq 1$  th dan  $> 1$  th.

Keywords : word of mouth, usia, gender, jenis pekerjaan, lama kursus