

ABSTRAK

Erick Jonathan Gosal (00000016182)

Frank Mark de Fretes (00000025307)

Joshua Aziel Rubowo (00000021010)

GARUDA INDONESIA: FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WORD OF MOUTH TERHADAP KOSUMEN DALAM GENERASI Z

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *word of mouth* dari maskapai Garuda Indonesia terutama pada konsumen generasi Z. Beberapa waktu yang lalu maskapai Garuda Indonesia mendatangkan pesawat baru dari pabrik Airbus di Perancis dan di dalam pesawat baru tersebut terdapat motor *Harley Davidson* bekas dan dua unit sepeda *Brompton* yang tidak memiliki izin dari Bea Cukai Indonesia. Berawal dari situasi ini, maka penelitian ini dibuat untuk mengetahui *word of mouth* dari maskapai Garuda Indonesia kepada kustomer generasi Z. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan responden yang merupakan pengguna maskapai Garuda Indonesia dan masuk dalam generasi Z. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan kusioner sebagai metode dalam mengumpulkan data. Data kemudian di uji validitas, realibilitas dan analisis statistiknya. Pengolahan data menggunakan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* diolah dengan menggunakan *softw aSmartPLS*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *service convenience*, *service quality* dan *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *word of mouth*.

Referensi: (1995-2020)

Kata Kunci: *Service Convenience*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Word of Mouth*