

ABSTRAK

(Steven Lorenzo) (01011170278)

***Word of Mouth* dan *Electronic Word of Mouth* Sebagai Konsekuensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Hotel Bintang 5 di DKI Jakarta**

(xvi+ 170 + daftar pustaka + lampiran)

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh harga, kualitas pelayanan, citra, terhadap *word of mouth* dan *electronic word of mouth* melalui kepuasan pelanggan terhadap hotel bintang 5 di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini awalnya dilakukan *pretest* dan kemudian disebarkan kepada 114 responden dan diuji validitas dan reliabilitasnya. Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner elektronik melalui *Google Form*, yang terdiri dari 40 indikator dan jumlah responden pada penelitian ini yaitu 400 responden disebarkan untuk memperoleh analisis yang lebih mendalam, 400 responden tersebut adalah yang pernah menginap atau menggunakan layanan hotel bintang 5 di DKI Jakarta. Responden terdiri dari 162 pria dan 238 wanita yang berumur dibawah 18 tahun sampai dengan 64 tahun. Pemilihan responden menggunakan desain sampel non probabilitas yang berjenis *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisa SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa harga tidak memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan, citra memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif terhadap *word of mouth*, kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif terhadap *electronic word of mouth*. Implikasi manajerial pada penelitian ini adalah perusahaan dibidang perhotelan terutama hotel bintang 5 di Jakarta dengan meningkatkan kepuasan pelanggan karena ketika konsumen mereka sangat puas maka mereka akan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain melalui mulut ke mulut atau melalui *platform* media online. Kepuasan konsumen ini dapat membuat hubungan yang sangat kuat untuk lebih menjangkau konsumen yang potensial.

Referensi: 180.

Kata kunci: *Harga, Kualitas Pelayanan, Citra, Kepuasan Pelanggan, Word of Mouth, Electronic Word of Mouth, Hotel Bintang 5*