UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Skripsi Sarjana
Program Studi Manajemen
Semester Genap 2018/2019

ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE QUALITY* TERHADAP *WORD OF MOUTH* PADA HOTEL BINTANG TIGA DI BATAM DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BRAND LOYALTY* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

RONI AGESI YUDHA TARIGAN
NPM : 1441235

Abstrak

.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh *customer experience quality* terhadap *word of mouth* pada wisatawan yang berkunjung dan berlibur menggunakan jasa hotel di Batam.

Penelitian memiliki sampel adalah pengunjung yang sudah pernah menggunakan jasa hotel bintang 3 antara lain Ibis Styles Batam Nagoya Hotel, Da Vienna Boutique Hotel, The Evitel Hotel Batam, Swiss-Inn Batam dan Holiday Inn Resort Batam dengan minimal menginap satu kali, dan jumlah responden 440 responden. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *peace of mind, moment of truth, outcome focus, product experience, customer satisfaction, brand loyalty* dan *word of mouth.*

Hasil dari penelitian ini adalah *peace of mind, moment of truth, outcome focus,* dan *product experience* memiliki pengaruh siginifikan positif pada *word of mouth* dengan melalui varibel intervening *customer satisfaction* dan *brand loyalty* pada hotel bintang tiga Kota Batam.

Kata Kunci : *Peace of Mind, Moment of Truth, Outcome Focus, Product Experience, Customer Satisfaction, Brand Loyalty* dan *Word of Mouth.*

Roni Agesi Yudha Tarigan, Analisi Pengaruh Customer Experience Quality terhadap Word of Mouth pada Hotel Bintang Tiga di Batam dengan Customer Satisfaction dan Brand Loyalty sebagai Variabel Intervening
UIB Repository©2018