

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
WORD OF MOUTH TERHADAP CAFE
DI KOTA BATAM**

**Nama: William
NPM: 1641093**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian berikut merupakan untuk menganalisa faktor faktor yang mempengaruhi *word of mouth* terhadap kafe di kota Batam. Penelitian ini menyelidiki tentang sistem pemasaran yang menggunakan variabel *Destination Perceived Quality*, *Visit Frequency*, *Gender* dan *Customer Satisfaction* dapat mempengaruhi variabel *Word of Mouth* pada sebuah kafe. Adapun beberapa café yang dijadikan pilihan dalam penelitian ini berupa Meilleur Café & Patisserie, Anchor Café & Roastery, Chemistree, Lee's Café & Bar dan Biscotti Café.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian berikut ialah membagikan kuesioner kepada masyarakat yang pernah mengunjungi kafe terutama mahasiswa ataupun pekerja di kota Batam. Penelitian ini telah mendapatkan sebanyak 250 responden dan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS *Statistic* 25.0 untuk menganalisis data demografi responden dan juga *Smart PLS* 3.0 sebagai alat bantu dalam menganalisis data umum responden.

Tepatnya beberapa variabel pada penelitian ini berupa *Destination Perceived Quality* sebagai variabel independen, *Customer Satisfaction* sebagai variabel mediasi, *Gender* sebagai variabel moderasi, *Visit Frequency* sebagai variabel independen dan juga sebagai variabel moderasi, dan *Word of Mouth* sebagai variabel dependen. Keputusan untuk menggunakan variabel – variabel yang disebutkan sebelumnya adalah dikarenakan penelitian sebelumnya yang memberikan gambaran umum untuk masalah yang akan dipelajari. Penelitian menunjukkan hasil bahwa variabel *Destination Perceived Quality* dan variabel *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap variabel *Word of Mouth*. Dan sedangkan variabel *Visit Frequency* dan *Gender* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Word of Mouth*.

Kata Kunci: *customer satisfaction, sistem pemasaran, word of mouth*