

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Sarjana Manajemen
Semester Ganjil 2019/2020

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *REVISIT INTENTION* PADA RESTORAN *SEAFOOD* DI BATAM DENGAN *WORD OF MOUTH* DAN *SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

SARINAH
NPM: 1641185

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan sebagai tujuan untuk mengetahui seberapa banyak wisatawan yang akan mengunjungi kembali rumah makan *Seafood* tersebut. Variabel independen pada penelitian ini adalah *Service Quality*. Variabel mediasi adalah *Word of Mouth* dan *satsisfaction* serta variabel dependennya adalah *Revisit Intention*.

Sampel pada penelitian ini adalah wisatawan yang akan melakukan pengunjungan kembali terhadap rumah makan *seafood* yaitu *wey wey seafood*, *love seafood* dan juga *golden prawn*. Data yang disebarakan yaitu sebanyak 300 set namun data yang diterima kembali sebanyak 292 set namun data yang bisa diolah 273 set. Penelitian ini diuji dengan menggunakan aplikasi Smart PLS.

Setelah dilakukannya penelitian, data penelitian yang diperoleh tersebut menunjukkan hasil yaitu *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*, *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth*, *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction*, *Service Quality* berpengaruh signifikan *Word of Mouth* serta *Word of Mouth* juga berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*.

Kata Kunci : kepuasan, kualitas layanan, dari mulut ke mulut, keminatan kembali.