DETERMINAN WORD OF MOUTH PADA RUMAH MAKAN DI YOGYAKARTA

Raudhatul Hayah
NIM. 16911117

ABSTRAK

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi *word of mouth* pada konsumen rumah makan yang ada di yogyakarta. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui determinan *word of mouth* pada rumah makan di Yogyakarta.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil adalah konsumen yang mengunjungi rumah makan yang ada di Yogyakarta. Jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 156 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Non-Probability* sampling dengan menggunakan *convenience sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner, yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Alat analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis model persamaan struktural (SEM).

Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust. Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *commitment*. *Commitment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth*. Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifkan terhadap kepuasan dan kualitas lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifkan terhadap kepuasan.

Kata kunci: *Determinan, word of mouth, kepuasan, trust dan commitment*

DETERMINANT WORD OF MOUTH IN RESTAURANTS YOGYAKARTA

Raudhatul Hayah
NIM. 16911117

ABSTRACT

This research generally aims to analyze the factors that influence word of mouth in restaurant consumers in Yogyakarta. In particular, this study aims to determine the determinants of word of mouth in restaurants in Yogyakarta.

The type of research conducted is survey research with a quantitative approach. Samples taken were consumers who visited restaurants in Yogyakarta. The number of samples used for this study were 156 people. The sampling technique used in this study is the Non-Probability sampling technique using convenience sampling. The instrument used in this study is a questionnaire, which has been tested for validity and reliability. The data analysis tool used is descriptive analysis and structural equation model analysis (SEM).

The results of SEM analysis show that satisfaction has a positive and significant effect on word of mouth. Satisfaction has a positive and significant effect on trust. Trust has a positive and significant effect on word of mouth. Satisfaction has a positive and significant effect on commitment. Commitment has a positive and significant effect on word of mouth. Food quality has a positive and significant effect on satisfaction and the quality of the physical environment has a positive and significant effect on satisfaction.

***Keywords**: Determinant, word of mouth, satisfaction, trust and commitment*