

ABSTRAK

Pengaruh Service Quality, Price Perception of Service dan Word Of Mouth Terhadap Revisit Intention pada Pengunjung Kiosk Di Kota Padang.

Oleh: Yulia

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana pengaruh Service quality, price perception dan word of mouth terhadap tingkat kunjungan ulang konsumen ke Kiosk Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di kota Padang. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen yang pernah datang ke Kiosk Padang yang berjumlah 170 orang dengan menggunakan metode purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis SEM menggunakan smart PLS3.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara service quality terhadap monetary price pada konsumen Kiosk Padang. (2) Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara service quality terhadap behaviour price pada konsumen Kiosk Padang. (3) Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara monetary price terhadap word of mouth. (4) Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara behaviour price terhadap word of mouth. (5) Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara service quality terhadap word of mouth. (6) Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara word of mouth terhadap revisit intention. (7) Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara monetary price terhadap revisit intention melalui word of mouth. (8) Terdapat pengaruh yang signifikan antara behaviour price terhadap revisit intention melalui word of mouth.

Kata Kunci: Service Quality, Monetary Price, Behaviour Price, Revisit Intention