

## Pengaruh servicescape dalam membentuk word of mouth (studi pada restoran Marché cabang Plaza Senayan

Cindy Amylia Kusumawardhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20288976&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh servicescape terhadap pembentukan Word of Mouth (WOM) oleh konsumen Restoran Marché Cabang Plaza Senayan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pengunjung Restoran Marché Cabang Plaza Senayan dengan menggunakan metode non-probability sampling serta teknik purposive. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan linear regression. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa servicescape memiliki pengaruh 26.5% dalam pembentukan WOM konsumen Restoran Marché Cabang Plaza Senayan, dan 73.5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

.....The objective of this research is to analyze how the influence of servicescape in establish Word of Mouth (WOM) by consumers of Marché Restaurant at Plaza Senayan. This research applied quantitative approach. The sample of this research is 100 consumers of Marché Restaurant at Plaza Senayan, collected using nonprobability sampling and purposive technique. This research used questionnaire as research instrument and analyzed using linear regression. The result of this research shows that servicescape has influence 26.5% in establish WOM of consumers Marché Restaurant at Plaza Senayan, and 73.5% was influenced by the other factors.