

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan minat *word of mouth* bagi pengguna MICE di Patra Jasa Semarang Convention Hotel.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden yang dipilih berdasarkan dengan metode *purposive sampling*. Kuesioner didistribusikan pada Bulan November 2014 hingga Desember 2014. Data yang didapat kemudian diolah menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang digunakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Namun hanya ada satu variabel independen yaitu variabel kualitas makanan dan minuman yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel minat *word of mouth*. Sama seperti penelitian yang sudah dilaksanakan sebelumnya, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel minat *word of mouth* dan berperan sebagai variabel intervening.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, *word of mouth*, MICE, hotel, pemasaran jasa