ABSTRAK

Bisnis pariwisata di Indonesia berpotensi baik karena banyak destinasi wisata. Hal tersebut menjadikan perusahaan jasa mempunyai banyak peluang untuk mengembangkan bisnisnya. Salah satu industri yang berpotensi di Indonesia adalah Industri perhotelan.

Dalam dunia bisnis perhotelan, kepuasan pelanggan adalah hal penting. Tanda pelanggan merasa puas dengan suatu produk atau layanan adalah dengan menggunakan produk atau layanan tersebut secara terus menerus.

Menjaga kepuasan pelanggan dikatakan penting karena titik akhirnya perusahan tersebut akan bertahan dan bisa jadi berkembang lebih besar. Untuk mempertahankan pelanggannya, perusahaan harus dapat memberikan nilai dan ciri yang membedakan suatu produk dengan produk pesaing sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk meningkatkan *Word of Mouth* Positif Studi pada Atria Hotel Magelang. Jumlah responden yang digunakan sebanyak 108 responden yaitu orang yang sudah pernah menginap di Atria Hotel Magelang minimal sebanyak 3 (tiga) kali.

Hasil uji kelayakan model menunjukkan bahwa model memenuhi standart kriteria kelayakan model yang baik.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *Servicescape* dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadp *Word of Mouth* Positif.

Kata Kunci *: Servicescape, Kulalitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Word of Mouth.*