

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara keberagaman program wisata, mutu program wisata, dan mutu pelayanan terhadap kepuasan wisatawan sehingga mampu meningkatkan positif *words of mouth* (WOM). 100 wisatawan Agrowisata Kebun Buah Plantera Fruit Paradise digunakan sebagai sampel. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian data dianalisis dengan menggunakan regresi berganda pada program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan, mutu program wisata, keberagaman program wisata mempengaruhi kepuasan pelanggan dan positif WOM secara positif dan signifikan. Mutu pelayanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan wisatawan. Oleh karena itu Agrowisata Kebun Buah Plantera Fruit Paradise harus meningkatkan pelayanan kepada wisatawan jika ingin kepuasan pelanggan meningkat dan *word of mouth* yang positif dapat tercipta.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa positif WOM dan kepuasan wisatawan dapat ditingkatkan jika wisatawan mendapatkan mutu pelayanan yang terbaik dari pemandu wisata, selain itu kebutuhan dan ekspektasi mereka dapat terpenuhi melalui paket wisata yang ditawarkan. Penelitian ini menyediakan kebijakan teoritis dan manajerial serta menunjukkan pengembangan penelitian di masa yang akan datang.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Mutu Program Wisata, Keberagaman Program Wisata, Kepuasan Pelanggan, dan Word of Mouth yang Positif