

Abstraksi

Permasalahan yang teridentifikasi adalah adanya keluhan dari pelanggan dimana hal tersebut merupakan indikasi adanya ketidakpuasan yang dikhawatirkan menjadi W O M negatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Tria Jasa Boga dalam membangun minat mereferensikan. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diduga dipengaruhi oleh variabel persepsi harga, citra, dan kualitas layanan.

Penelitian ini mengambil 84 sampel secara *random* dari pelanggan Tria Jasa Boga. Analisis data dilakukan dengan melakukan pengujian instrumen, analisis deskriptif, uji penyimpangan asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi yang menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) sebagai alatnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi harga, citra, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Tria Jasa Boga. Selanjutnya variabel kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel minat mereferensikan.

Kata kunci : Persepsi harga, citra, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, minat mereferensikan, dan jasa boga