

## ABSTRAK

Ganang Bagaskoro, Nomor Mahasiswa 152140011, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Experiential marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Implikasinya Pada *Word of mouth* ( Studi pada Pelanggan CGV Hartono Mall, Yogyakarta) 2019. Dosen Pembimbing I Susanta dan Dosen Pembimbing II Hastho Joko NU.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *Experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan serta implikasinya pada *word of mouth*. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *exploratory research* dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan CGV di Hartono Mall Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap *Word of mouth*, ada pengaruh signifikan kepuasan pelanggan terhadap *word of mouth*, ada pengaruh signifikan *Experiential marketing* terhadap kepuasan, ada pengaruh signifikan *Experiential marketing* terhadap *word of mouth*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, CGV harus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dimensi responsiveness agar mampu mendorong karyawan CGV meningkatkan daya tanggap dan sigap merespon permintaan pelanggan. CGV harus meningkatkan *Experiential marketing* terutama dalam dimensi sense atau rasa dengan meningkatkan kenyamanan bioskop seperti layar enak dipandang atau audio yang lebih bagus. CGV harus meningkatkan kepuasan pelanggan terutama pada indikator rasa bangga saat sudah menonton CGV, dengan meningkatkan citra bioskop yang kuat sehingga pelanggan merasa bangga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Experiential marketing*, Kepuasan Pelanggan, *Word of mout*

