

ABSTRAK

Tinggimya Persaingan di dunia usaha khususnya kuliner menuntut pelaku usaha untuk melakukan pemasaran. Salah satu fenomena dalam dunia pemasaran yaitu *Word Of Mouth* dimana pemasaran ini dianggap dapat memberikan kepercayaan pada konsumen baru ketika mendapatkan rekomendasi dari konsumen yang telah mengkonsumsi. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *Experiential Marketing*, Kepuasan, dan Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap *Word Of Mouth* konsumen Kedai Ayam Kremes Mas Boy Jember. populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kedai Ayam Kremes Mas Boy Jember dengan Jumlah Responden 90 orang. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 4 variabel. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda.1) hasil pengujian koefisien dan analisis regresi linier berganda, menunjukkan *Experiential Marketing*, Kepuasan, dan Kualitas produk secara parsial dengan arah positif terhadap *Word Of Mouth* pada kedai Ayam Kremes Mas Boy jember. 2) menunjukkan *Experiential Marketing*, Kepuasan, dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap *Word of Mouth* pada Kedai Ayam Kremes Mas Boy.

Kata Kunci : *Experiential Marketing*, Kepuasan, Kualitas Produk dan *Word Of Mouth*

ABSTRACT

The height of competition in the business world to do business. One of the phenomena in the world. Oral Mouth. With this you can provide different information about consumers who have consumed. This study aims to study Experiential Marketing, Satisfaction, and Products for Partial to Word Of Mouth consumer of Kedai Ayam Kremes Mas Boy Jember . the population in this study is the customer Kedai Ayam Kremes Mas Boy Jember with Number of Respondents 90 people. Variables used are as many as 4 variables. Analyzer used in this research is Multiple Linear Regression Analysis. 1) The results of the coefficient test and multiple regression analysis, show the Experiential Marketing, Satisfaction, and Product Quality partially with positive direction towards Word Of Mouth at Kremes Mas Boy jember. 2) Express Experiential Marketing, Satisfaction, and Product Quality Significantly with a positive direction toward Word of Mouth at Kedai Ayam Kremes Mas Boy.

Keywords: *Experiential Marketing, Satisfaction, Product Quality and Word Of Mouth*

