

ABSTRAK

Muhammad Zaki Wahyudi. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Word Of Mouth* Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”. Dibawah bimbingan Triana Setiyarini, S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan (1) Untuk menguji kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) Untuk menguji kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*; (3) Untuk menguji kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*; (4) Untuk menguji terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan melalui kuesioner. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Lemeshow karena jumlah populasinya tidak diketahui, dan sampel yang nantinya akan diambil di Holaa Café sebanyak 100 sampel. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap *word of mouth*. (3) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif signifikan terhadap *word of mouth*. (4) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* dilihat dari tingkat koefisien regresinya lebih besar daripada pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya variabel intervening (kepuasan pelanggan) menjadikan tingkat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* lebih rendah.

. Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Word Of Mouth

ABSTRACT

Muhammad Zaki Wahyudi. This research is entitled "The Influence of Service Quality on Word Of Mouth with Customer Satisfaction as an Intervening Variable." Under the guidance of Triana Setiyarini, S.E., M.M.

The objectives of this study are to explain (1) the significant influence of service quality on customer satisfaction; (2) the significant influence of customer satisfaction on word of mouth; (3) the significant influence of service quality on word of mouth; (4) the presence of an indirect effect between service quality on word of mouth with customer satisfaction as an intervening variable.

The method used in this research is causal research with a quantitative approach. Data collection techniques were conducted through questionnaires. The sample was taken using the Lemeshow formula because the population size was unknown, and the sample taken at Holaa Café amounted to 100 samples. Data analysis in this study used the SPSS application.

The results of this research indicate (1) the significant positive influence of service quality on customer satisfaction; (2) the significant positive influence of service quality on word of mouth; (3) the significant positive influence of customer satisfaction on word of mouth; (4) the influence of service quality on word of mouth, seen from the regression coefficient level, is greater than the indirect influence between service quality on word of mouth with customer satisfaction as an intervening variable. Thus, it can be concluded that the presence of an intervening variable (customer satisfaction) makes the level of influence between service quality on word of mouth lower.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Word Of Mouth