

ABSTRAKSI

Septia Rizky Utami, Nomor Mahasiswa 152130071, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap *Word of Mouth*” (Studi pada Pelanggan Joglosemar *Executive Shuttle Bus* di Yogyakarta *Town Office*), 2017. Dosen Pembimbing I Dr. Sigit Haryono S.Sos, M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Adi Soeprapto, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan *Word of Mouth* pada pelanggan Joglosemar *Executive Shuttle Bus* di Yogyakarta *Town Office*. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Joglosemar *Executive Shuttle Bus* di Yogyakarta *Town Office* yang terletak di Jalan Magelang Km. 5,6 Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 97 responden. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *systematic random sampling* berdasarkan jeda waktu. Teknik analisis menggunakan analisis jalur atau *path analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (H1), Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (H2), Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth* (H3), Harga berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth* (H4), Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth* (H5), Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan Pelanggan (H6), dan Harga berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth* melalui Kepuasan Pelanggan (H7).

Berdasarkan hasil penelitian ini bagi Joglosemar *Executive Shuttle Bus* berpengaruhnya Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan sebaiknya ditingkatkan agar terciptanya *word of mouth* atau komunikasi dari mulut ke mulut, dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, memperbaiki sistem keberangkatan harus sesuai dengan waktu yang dijadwalkan, dan mengadakan diskon dan promosi terkait tentang harga.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, *Word of Mouth*.