

ABSTRAKSI

Cindy Gesi Permata Sari, nomor Mahasiswa 152140075, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap *Customer Delight* serta Dampaknya pada *Word of Mouth*” (Studi pada Pelanggan Bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta). 2018. Dosen Pembimbing I Dr. Sigit Haryono, S.Sos. M. Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Sadeli, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pelanggan, *Customer Delight*, dan *Word of Mouth* pada Pelanggan Bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta. Penelitian menggunakan tipe explanatory research. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta Jalan Raya Magelang km.7,2 ,Jombor, Sleman, Yogyakarta yang datang berkali-kali untuk menggunakan jasa bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 78 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan metode Sempel Random sampling. Teknik analisis menggunakan path analysis atau analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *Customer Delight* pelanggan Bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta, *Customer Delight* berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth* pelanggan Bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *Word of Mouth* pelanggan Bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta.

Bagi bengkel PT. Astra International Tbk-Honda Yogyakarta adalah untuk memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan juga merupakan aspek penting. Kepuasan dan *Customer Delight* dapat menjadi tujuan utama dalam meningkatkan dan mempertahankan *word of mouth*, sementara *word of mouth* pelanggan akan muncul jika kepuasan pelanggan dan *Customer Delight* telah diciptakan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, *Customer Delight*, *Word of Mouth*.