

ABSTRAK

Yordan Edison Sura, Nomor Mahasiswa 152140020, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada *Word of Mouth*” (Studi Pada Klub Mobil Honda Jazz di Yogyakarta), 2018. Dosen Pembimbing I Susanta dan Dosen Pembimbing II Sadeli.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada *word of mouth* pengguna mobil Honda Jazz. Penelitian menggunakan tipe explanatory. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota klub mobil Honda Jazz di Yogyakarta. Ukuran sampel penelitian ini sebanyak 123 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yang menggunakan metode *Path Analysis*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X1), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig 0,006 < 0,05. Ada pengaruh yang signifikan variabel Citra Merek (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Z), hal ini dapat dibuktikan dengan nilai sig 0,002 < 0,05. Ada yang pengaruh signifikan variabel Kualitas Produk (X1) terhadap *Word of Mouth* (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,025 < 0,05. Ada Pengaruh yang signifikan variabel Citra Merek (X2) terhadap *Word of Mouth* (Y) hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,034 < 0,05. Ada pengaruh yang signifikan variabel Kepuasan Pelanggan (Z) terhadap *Word of Mouth* (Y) hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,005 < 0,05. Ada pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Produk (X1) terhadap *Word of Mouth* (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z) hal ini dibuktikan dengan nilai z 2,00 > 1,96. Ada Pangaruh yang signifikan variabel Citra Merek (X2) terhadap *Word of Mouth* (Y) Melalui Kepuasan Pelanggan (Z) hal ini dibuktikan dengan nilai z 1,98 > 1,96.

Pada penelitian ini dibuktikan bahwa Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap *Word of Mouth*. Oleh karena itu PT Honda Prospect Motor harus menciptakan kualitas produk yang semakin baik dan mempertahankan citra merek Honda Jazz yang telah melekat dibenak pelanggan sehingga terbentuknya kepuasan pelanggan dan akan mendorong perilaku *word of mouth* kepada orang lain. Adanya *word of mouth* yang terjadi dapat membantu dan menguntungkan perusahaan dalam hal pemasaran.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Word of Mouth*