

ABSTRAK

Urfatia Aprilla, Nomor Mahasiswa 152140049, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap terjadinya *Word of Mouth* Positif melalui Kepuasan Pelanggan” (Studi pada pelanggan aktif kaos kaki merek ORION di Kios ORION Pasar Baledono Purworejo). 2018. Dosen Pembimbing I Sigit Haryono dan Dosen Pembimbing II Lukmono Hadi.

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap terjadinya *Word of Mouth* Positif melalui Kepuasan Pelanggan pada pelanggan kaos kaki merek ORION di Kios ORION. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan aktif kaos kaki merek ORION di Kios ORION. Ukuran sampel pada penelitian ini sejumlah 40 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Teknik analisis menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial yang menggunakan metode statistik *Partial Least Square* (PLS-SEM). Alat yang digunakan sebagai instrument analisis data adalah program SMARTPLS.

Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh signifikan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,308 dan *p-value* sebesar 0,001. Ada pengaruh signifikan antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,869 dan nilai *p-value* sebesar 0,004. Tidak ada pengaruh signifikan antara Kepuasan Pelanggan dengan *Word of Mouth* Positif dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,810 dan nilai *p-value* sebesar 0,071. Ada pengaruh signifikan antara Kualitas Produk dengan *Word of Mouth* Positif dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,972 dan nilai *p-value* sebesar 0,003. Tidak ada pengaruh yang signifikan antara Harga dengan *Word of Mouth* Positif dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,751 dan nilai *p-value* sebesar 0,081.

Pada penelitian ini dibuktikan bahwa ada pengaruh antara Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan, ada pengaruh antara Kualitas Produk terhadap *Word of Mouth* Positif, tidak ada pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan tidak ada pengaruh antara Harga terhadap *Word of Mouth* Positif. Oleh karena itu, Kios ORION harus meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan indikator kualitas produk dan harga. Kemudian supaya terbentuk *word of mouth* positif, maka Kios ORION harus memperhatikan indikator kepuasan pelanggan.

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