

ABSTRAK

Ilham Lahdi, Nomor Mahasiswa 152140043, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap *Word Of Mouth*” (Studi Pada *Club* Motor Yamaha Nmax Di Yogyakarta).2019. Dosen Pembimbing I Susanta dan Dosen Pembimbing II Hastho Joko NU.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui 1) apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan; 2) apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap *word of mouth*; 3) apakah ada pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap *word of mouth*; 4) apakah ada pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *explanatory* dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota klub motor Yamaha Nmax di Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini adalah 60 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan pendekatan *Simple Random Sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan; 2) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kepuasan pelanggan terhadap *word of mouth*; 3) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas produk terhadap *word of mouth*; 4) Terdapat pengaruh yang signifikan variabel kualitas produk terhadap *word of mouth* melalui kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Perusahaan Yamaha Nmax untuk terus meningkatkan dan memperbarui kualitas sehingga kepuasan yang dirasakan pelanggan atas produknya agar pelanggan dapat membicarakan kepada teman atau orang terdekat lainnya kemudahan yang didapat setelah menggunakan Yamaha Nmax. Perusahaan Yamaha Nmax perlu mengevaluasi merek pesaing yang mulai berinovasi dan memperbarui kekurangan pada produknya seperti yang dilakukan kompetitornya yaitu Honda PCX yang berinovasi dengan teknologi terkini dan full sistem digital disematkan pada produknya. Bagi peneliti selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian ini maka diharapkan dapat mencari populasi yang lebih besar sehingga sampel yang didapat juga besar untuk memberikan hasil yang lebih akurat. Peneliti selanjutnya juga bisa menambahkan variabel seperti citra merek, harga dan loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas produk, kepuasan pelanggan dan *word of mouth*.