**ABSTRAK**

Nur Hamid Wahyudi, Nomor Mahasiswa 152140095, Program Studi Ilmu 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 anggota club Toyota Yaris, Yogyakarta), 2019. Dosen Pembimbing I Susanta dan Dosen Pembimbing I Hastho Joko

Penelitian ini dilakukan untuk mengatahui Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada *Word Of Mouth*. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota club Toyota Yaris Yogyakarta. Ukuran sampel pada penelitian ini 45 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh yang terdapat di Non-Probability Sampling.

Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig 3,307. Citra Merek (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig 4,588. Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (Y) dengan nilai sig 2,256. Citra Merek (X2) berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (Y) dengan nilai sig 2,381. Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (Y) dengan nilai sig 4,801. Kualitas Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap Word Of mouth (Y) dengan nilai sig 2,684. Citra Merek (Y) berpengaruh signifikan terhadap *Word Of Mouth* (Y) dengan nilai sig 3,910.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan. Pada kualitas produk PT Toyota Astra Motor perlu meningkatkan performa mobil Toyata Yaris di berbagai medan jalan karena item tersebut bernilai rendah dibandingkan yang lainnya. Pada citra merek, PT Toyota Astra Motor perlu memperhatikan keterjangkauan harga mobil Toyota Yaris karena item tersebut bernilai rendah dibandingkan yang lainnya. Beberapa pelanggan merasa harga Toyota Yaris kurang terjangkau. Pada kepuasan pelanggan, PT Toyota Astra Motor perlu memperhatikan kenyamanan mobil Toyota Yaris karena item tersebut bernilai rendah dibandingkan yang lainnya. Pada *word of mouth*, PT Toyota Astra Motor perlu memperhatikan tindakan rekomendasi pelanggan ketika ada yang ingin membeli Toyota Yaris karena item tersebut bernilai rendah dibandingkan yang lainnya.

Kata Kunci : pengaruh kualitas produk, citra merek terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada *word of mouth*.