

PENGARUH PERIKLANAN, E-WOM, DAN E-SERVQUAL TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO “DAZZLE CELLULAR
ACCESSORIES” YOGYAKARTA

ARUNDINA PRIMARISTUTI

141150444

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Yogyakarta

Arundinaprimaristuti@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Periklanan, E-WOM, serta E-SERVQUAL terhadap kepuasan pelanggan pada toko Dazzle Cellular Accessories di Yogyakarta. Metode pengambilan sampel menggunakan metode non-probability sampling, dengan teknik *sampling incidental*. Jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 150 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 22.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Periklanan, E-WOM, E-SERVQUAL memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: Periklanan, E-WOM, E-SERVQUAL , Kepuasan Pelanggan.