

ABSTRAKSI

Khoirunisa Natalia Tanjung, Nomor Induk Mahasiswa 152170060, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap *Word of Mouth* (Studi pada Pengguna Avoskin)”. Dosen Pembimbing I Dr. Susanta. M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Meilan Sugiarto, S.Sos.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya terhadap *Word of Mouth* (Studi pada Pengguna Avoskin)”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengikut akun resmi instagram Avoskin yang telah menggunakan produk Avoskin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan responden sejumlah 97 orang. Metode analisis data yang yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan SEM-PLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, *brand image*, kualitas produk dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth*, *brand image* tidak berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap *word of mouth* melalui kepuasan.

Kata kunci: *Brand Image*, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, *Word of Mouth*