

ABSTRAKSI

Indah Puspita Sari, Nomor Induk Mahasiswa 152200148, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh *Viral Marketing*, *Electronic Word of Mouth* (EWOM) dan *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* (Studi pada Mahasiswa FISIP Angkatan 2020-2023 UPN Veteran Yogyakarta Konsumen Produk The Originote)”. Dosen Pembimbing:Keny Rahmawati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *viral marketing*, *Electronic Word of Mouth* (EWOM) dan *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention*. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik *Nonprobability Sampling* dan jenis teknik sampling *Purposive Sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Analisis Regresi Linier Berganda menggunakan SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian *viral marketing*, EWOM dan *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *repurchase intention*. Saran dari penelitian adalah The Originote harus meningkatkan visibilitas ulasan dan testimoni agar dapat diakses oleh pengguna lain. The Originote harus transparansi dengan testimoni, mau terbuka dengan segala *review* sehingga konsumen bersedia untuk memberikan ulasan atau komentar yang jujur dan sesuai dengan apa dirasakan. The Originote juga harus kreativitas pada pembuatan iklan, melakukan kolaborasi serta kerjasama dengan para *influencer*, dan peningkatan kesadaran merek melalui iklan.

Kata kunci: *Viral Marketing*, *Electronic Word of Mouth* (EWOM), *Customer Satisfaction*, dan *Repurchase Intention*