

## ABSTRAKSI

Aditya Wijil Timur, Nomor Induk Mahasiswa 152120066, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Terciptanya *Word of Mouth* melalui Kepuasan Konsumen pada Purbasari *Lipstick Color Matte* (Studi pada Konsumen Purbasari *Lipstick Color Matte* yang Mengunggah Video *Review* di Youtube)”. Dosen Pembimbing I : Dr. Susanta, M.Si. Pembimbing II : Dr. Adi Soeprpto, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas produk secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) Pengaruh kualitas produk secara signifikan terhadap terciptanya *word of mouth*, dan (3) Pengaruh kualitas produk terhadap terciptanya *word of mouth*. Jenis penelitian ini eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner melalui *Google Form*. Teknik pengambilan data responden dari seluruh jumlah populasi yaitu 71 orang, dengan tingkat pengembalian sebesar 79,4% yaitu 50 responden. Responden penelitian ini adalah konsumen Purbasari *Lipstick Color Matte* yang mengunggah video *review* di Youtube. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

Hasil dari analisis jalur menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen dibuktikan dari t hitung sebesar 6,549 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,687, (2) Terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Produk terhadap *Word of Mouth* dibuktikan dari t hitung sebesar 6,380 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,677, (3) Terdapat pengaruh signifikan antara Kepuasan Konsumen terhadap *Word of Mouth* dibuktikan dari t hitung sebesar 5,630 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,631. Pengaruh yang paling besar terdapat pada Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, *Word of Mouth***