

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan jasa dan kepuasan konsumen serta komunikasi dari mulut ke mulut terhadap minat beli ulang. Penelitian ini ada 100 orang sebagai responden. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner serta dengan uji instrument validitas dan reliabilitas. Pengolahan data menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dan komunikasi dari mulut ke mulut. Kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap komunikasi dari mulut ke mulut dan minat beli ulang. Komunikasi dari mulut ke mulut berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mampu menjadi mediasi penting dalam menjembatani hubungan kualitas layanan jasa terhadap komunikasi dari mulut ke mulut. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi dari mulut ke mulut mampu memediasi pengaruh hubungan kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : kualitas layanan jasa, kepuasan konsumen, komunikasi dari mulut ke mulut, dan minat beli ulang.

ABSTRACT

This study aims to analyze and test the effect of service quality and customer satisfaction as well as word of mouth on repurchase interest. This study has 100 people as respondents. Data collection techniques with questionnaires and with the validity and reliability of the test instrument. Processing data using SPSS. The results showed that service quality had a significant positive effect on customer satisfaction and word of mouth. Consumer satisfaction has a significant positive effect on word of mouth and repurchase intention. Word of mouth has a significant positive effect on repurchase interest. The results showed that customer satisfaction can be an important mediator in bridging the relationship of service quality with word of mouth. The results also showed that word of mouth communication was able to mediate the effect of the relationship of consumer satisfaction on repurchase interest.

Keywords: service quality, customer satisfaction, word of mouth , and repurchase intention.