

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of service quality and word of mouth communication to customer satisfaction through trust. In this study, the independent variables consist of service quality and word of mouth communication, while the intervening variable is trust and customer satisfaction the dependent variable. To determination of samples using a formula at 100 respondents. The data that has met the validity and reliability tes then performed further analysis by distributing questionnaires and do further analysis. The analysis method used in this study is Path Analysis. Results of the analysis showed that five accepted all. Accepted hypothesis that the quality of service has an influence on customer satisfaction, word of mouth communication has an influence on customer satisfaction, quality of service has an influence on trust, word of mouth communication has an influence on trust, trust can be regarded as intervening variables of service quality and word of mouth communication to customer satisfaction*

*Keywords : Service quality, word of mouth communication, trust and customer satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi word of mouth terhadap kepuasan pelanggan melalui kepercayaan. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari kualitas pelayanan dan komunikasi word of mouth sedangkan variabel intervening adalah kepercayaan dan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan. Untuk penentuan banyaknya jumlah sampel menggunakan rumus sebanyak 100 orang responden. Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas maka dilakukan analisis lebih lanjut dengan menyebarkan kuesioner kembali dan dilakukan analisis selanjutnya. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur. Hasil analisis didapatkan bahwa lima hipotesis dan di terima semua. Hipotesis yang telah diterima semua yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, komunikasi word of mouth mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan, komunikasi word of mouth mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan, kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. kepercayaan dapat dikatakan sebagai variabel intervening dari kualitas pelayanan dan komunikasi word of mouth terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, komunikasi word of mouth, kepercayaan dan kepuasan pelanggan