

ABSTRAKSI

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan sebuah perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Tidak ada yang lebih penting selain menempatkan masalah *word of mouth* (WOM) terhadap pelanggan melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan pada pelanggan itu baik dan memuaskan, maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja usaha. Peningkatan WOM pelanggan berdampak langsung pada tingkah laku dan sikap pelanggan dengan adanya penurunan keluhan, penambahan kepercayaan dan pengulangan pembelian produk oleh pelanggan. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan periferan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap *Word of Mouth*

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Taman Marga Satwa Mangkang pada bulan Januari-April tahun 2015 yaitu sebesar 60.128 orang. jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. alat analisis yang digunakan regresi berganda dan pengujian hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap *Word of Mouth*, Kualitas pelayanan inti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan inti berpengaruh terhadap *Word of Mouth*, Kualitas pelayanan periferan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Kualitas pelayanan periferan berpengaruh terhadap *Word of Mouth*, Kualitas pelayanan inti dan Kualitas pelayanan periferan berpengaruh langsung terhadap *Word of Mouth* melalui kepuasan konsumen

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Inti, Kualitas Pelayanan Periferan, Kepuasan Pelanggan, *Word of Mouth*