

PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. PUJUNG SARI, DESA SUKAWANA, KINTAMANI, BANGLI

Oleh

Komang Dandy Sukma Kirana, NIM 1817041160

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, dan *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan pada ud. pujung sari. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan kriteria tertentu, maka jumlah sampel menjadi 100 responden kemudian data dikumpulkan dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menunjukkan (1) terdapat pengaruh kualitas produk dan *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan pada UD Pujung Sari Desa Sukawana. (2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UD Pujung Sari Desa Sukawana. (3) *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UD Pujung Sari Desa Sukawana.

Kata kunci: kualitas produk , *word of mouth*, kepuasan pelanggan



***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, AND WORD OF MOUTH
ON CUSTOMER SATISFACTION AT UD. PUJUNG SARI,
SUKAWANA VILLAGE, KINTAMANI, BANGLI***

***By
Komang Dandy Sukma Kirana, NIM 1817041160
Department of Management***

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality, and word of mouth on customer satisfaction at ud. pujung sari. This research is a causal quantitative research. The sample used in this study was purposive sampling with certain criteria, then the number of samples became 100 respondents then the data was collected and analyzed by multiple linear regression analysis. This research shows (1) there is an influence of product quality and word of mouth on customer satisfaction at UD Pujung Sari Sukawana Village. (2) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at UD Pujung Sari Sukawana Village. (3) Word Of Mouth has a positive and significant effect on customer satisfaction at UD Pujung Sari Sukawana Village.

Keywords: *product quality, word of mouth, customer satisfaction*

