

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN SERTA WORD OF MOUTH PELANGGAN
RESTORAN DI YOGYAKARTA**

Juli Aria Kusuma
16911035
Juliariakusuma@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta WOM pelanggan restoran di Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan setia restoran yang cukup berkelas di Yogyakarta. Untuk teknik pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik non-probability sampling dengan menggunakan purposive sampling yaitu sampling yang dipilih berdasarkan pertimbangan pernah berkunjung ke restoran yang menjadi objek pada penelitian ini dan yang pernah menikmati produk dan layanan yang di tawarkan oleh restoran. Dalam penelitian ini digunakan 150 responden pelanggan restoran yang menjadi objek penelitian. Data penelitian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan hasil yang di peroleh sebagai berikut : kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan *positive* terhadap WOM, kualitas produk memiliki pengaruh signifikan *positive* terhadap kepuasan pelanggan dan WOM, kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan *positive* terhadap kepuasan pelanggan, WOM.

Kata kunci: *Kualitas produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, WOM.*



The effect of Products Quality and Service Quality Regarding Satisfaction and WOM Restaurant Costumers in Yogyakarta.

Juli Aria Kusuma
16911035
Juliariakusuma@gmail.com

Abstract

The aim of this research are to analyze the effect of products quality and satisfaction regarding service quality and WOM restaurant costumers in Yogyakarta. The population of this research was regular costumers in famous restaurants at Yogyakarta. This research used sampling method non-probability sampling with using purposive sampling, sampling which was chosen by considering that the costumer ever visiting the targeted restaurants and ever got the products and service from the restaurants. Total 150 respondents were used and became the object of this research. Data analyzed by using Structural Equation Modeling (SEM) and the results showed as following: costumer satisfied are significant positive regarding WOM, products quality are significant positive toward costumer satisfaction and WOM, and service quality are significant positive toward costumer satisfaction and WOM.

Keywords: *products quality, service quality, costumer satisfaction, WOM.*

