

TESIS S-2

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *WORD OF MOUTH***

**LEMBAGA BIMBINGAN BELAJAR di YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh

R. SUPRONO WAHYUJATMIKO (13911089)

**ABSTRAK**

Studi ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh service quality terhadap word of mouth dengan menggunakan subyek penelitian siswa – siswi yang belajar pada lembaga bimbingan belajar di Yogyakarta. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner, dikembangkan berdasarkan instrumen yang sudah dipakai oleh peneliti lain, serta diuji validitas dan reliabilitasnya. SPSS versi 17.0 for Windows dipergunakan untuk menguji hipotesa. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua hipotesa penelitian ini terbukti. Dengan kata lain, service quality secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap customer satisfaction. Selanjutnya customer satisfaction mendorong terciptanya word of mouth (WOM). Hasil penelitian ini memperkuat temuan beberapa penelitian sebelumnya. Hal ini sangat bermanfaat bagi praktisi pemasaran dalam menyusun strategi pemasaran, terutama dengan cara mendorong terciptanya komunikasi WOM

Kata Kunci: Service Quality, Customer Satisfaction, dan Word of Mouth (WOM)