

ABSTRAK

Siti Rahmi Gusesya (2013/1303789) : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Terciptanya *Word of Mouth* pada Budiman Swalayan Cabang Sawahan Padang.

**Pembimbing : 1. Prof. Dr. Yasri, MS
2. Whyosi Septrizola, SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap terciptanya *word of mouth* pada Budiman Swalayan Cabang Sawahan Padang (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Budiman Swalayan Cabang Sawahan Padang (3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap terciptanya *word of mouth* pada pelanggan Budiman Swalayan Cabang Sawahan Padang.

Jenis penelitian ini adalah *assosiatif*, yang menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap terciptanya *word of mouth* pada Budiman Swalayan Cabang Sawahan Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kota Padang yang pernah melakukan pembelian di Budiman Swalayan Cabang Sawahan Padang. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan cara pengambilan data menggunakan kuesioner. Metode analisis yang digunakan adalah model analisis jalur.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji *t* dapat disimpulkan bahwa: variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap terciptanya *word of mouth* pada Budiman Swalayan Cabang Sawahan Padang. Hal ini dibuktikan dengan koefisien jalur kualitas pelayanan sebesar 0,256 dan kepuasan konsumen sebesar 0,736 terhadap terciptanya *Word of Mouth* pada Budiman Swalayan Cabang Sawahan Padang.

Kata Kunci : *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.