ABSTRAK

Rizki Afriansyah (2008/05780): Pengaruh Kepuasan Atas Produk Dan Word of Mouth, Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Sabun Pencuci Piring Sunlight di Kota Padang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap keputusan pembelian ulang sabun pencuci piring *sunlight* pengaruh *word of mouth* terhadap keputusan pembelian ulang konsumen sabun pencuci piring *Sunlight* di kelurahan kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah para ibu rumah tangga di Kota Padang yang pernah melakukan pembelian sabun pencuci piring sunlight di Kota Padang. Ukuran sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Cochran sehingga diperoleh sampel sebanyak 100 orang. Metode penarikan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Kepuasan berpengaruh terhadap pembelian ulang sabun cuci piring Sunlight 2) word of mouth berpengaruh terhadap pembelian ulang sabun cuci piring sunlight 3) dan keputusan pembelian ulang Sunlight dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya yaitu kepuasan atas produk, promosi word of mouth.

Kata Kunci : Kepuasan Atas Produk, Word Mouth dan Keputusan Pembelian Ulang