

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Brand image, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Word of mouth (WoM)* Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus : Cuci Motor Sumber Bening)” ini ditulis oleh Nurul Fitriana Munawiroh, NIM. 12402183433. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah. Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Nadia Roosmalita Sari, S. Pd.,M. Kom.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan bisnis terutama pada bidang usaha jasa cuci motor. Hal tersebut membuat para pelaku usaha dituntut untuk lebih giat lagi dalam berinovasi guna bersaing pada usaha kompetitor sehingga dapat lebih baik dalam menarik pelanggan. Beberapa upaya yang dapat digunakan diantaranya dengan memperbaiki reputasi brand image, kualitas harga, kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan untuk memperoleh citra yang baik bagi komunitas pelanggan terutama dalam komunikasi *word of mouth* pada komunitas pelanggan. Sehingga berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut penelitian ini memiliki 7 tujuan yang diantaranya yaitu; 1) Untuk menguji pengaruh brand image terhadap kepuasan pelanggan. 2) Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. 3) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. 4) Untuk menguji pengaruh brand image terhadap *word of mouth*. 5) Untuk menguji pengaruh harga terhadap *word of mouth*. 6) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth*. 7) Untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *word of mouth*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis kausalitas. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan pada komunitas pelanggan cuci motor Sumber Bening. Teknik sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian adalah *aksidental sampling* dengan pendekatan sampel kebetulan. Sampel penelitian ini berjumlah 100 dengan penentuan sampel menggunakan teknik *lemeshow*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Path yang diolah dengan menggunakan *software SPSS 16*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel brand image, harga, dan kualitas pelayanan secara langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan secara tidak langsung variabel brand image, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komunikasi *word of mouth* melalui variabel mediasi kepuasan pelanggan. Adapun pengaruh kepuasan pelanggan terhadap *word of mouth* memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci: Brand image, Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Word of mouth*

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Brand image, Price and Service Quality on Word of mouth (Wom) Through Customer Satisfaction as an Intervening Variabel (Case Study: Sumber Bening Motorcycle Wash)" was written by Nurul Fitriana Munawiroh, NIM. 12402183433. Faculty of Islamic Economics and Business, Sharia Economics Study Program. State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor Nadia Roosmalita Sari, S. Pd., M. com.

This research is motivated by the increasingly fierce business competition, especially in the field of motorcycle washing services. This makes business actors required to be even more active in innovating in order to compete with competitors' businesses so that they can be better at attracting customers. Some of the efforts that can be used include improving brand image reputation, price quality, service quality, and customer satisfaction to obtain a good image for the customer community, especially in word of mouth communication to the customer community. So based on the background of the problem, this research has 7 objectives, which are; 1) To examine the effect of brand image on customer satisfaction. 2) To test the effect of price on customer satisfaction. 3) To examine the effect of service quality on customer satisfaction. 4) To test the effect of brand image on word of mouth. 5) To test the effect of price on word of mouth. 6) To test the effect of service quality on word of mouth. 7) To test the effect of customer satisfaction on word of mouth.

This study uses a quantitative approach to the type of causality. The data used in this study are primary data collected from the Sumber Bening motorcycle washing customer community. The sampling technique used in taking the research sample is accidental sampling with a coincidental sample approach. The sample of this study amounted to 100 with the determination of the sample using the Lemeshow technique. The data analysis technique used is Path Analysis which is processed using SPSS 16 software.

The test results show that the variabels of brand image, price, and service quality directly have a positive and significant influence on customer satisfaction. While indirectly the variabels of brand image, price, and service quality have a significant influence on word of mouth communication through the mediating variabel of customer satisfaction. The influence of customer satisfaction on word of mouth has a positive and significant effect.

Keywords: Brand image, Customer Satisfaction, Price, Service Quality, Word of mouth