

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, nilai pelanggan, dan sikap terhadap merek terhadap minat *word of mouth* dengan menggunakan variable kepuasan pelanggan sebagai variable intervening pada konsumen hemaviton jreng di kecamatan tembalang

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Hemaviton Jreng yang tinggal di Kecamatan Tembalang. Adapun sampel dalam penelitian ini sebesar 150 responden dengan menggunakan metode sampling purposive. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (Structural Equation Modeling) melalui program AMOS 20.0

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan sikap terhadap merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas produk, nilai pelanggan, sikap terhadap merek dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat *word of mouth*, dan variabel sikap terhadap merek tidak berpengaruh terhadap minat *word of mouth*, dan nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Kata kunci : Kualitas produk, nilai pelanggan, sikap terhadap merek, kepuasan pelanggan, dan minat *word of mouth*