

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi pada Catering Ida adalah terdapat penurunan jumlah penjualan dan peningkatan jumlah complain selama tahun 2013 yang mengindikasikan adanya peningkatan ketidakpuasan pelanggan yang menyebabkan pelanggan tidak berminat melakukan pembelian ulang. Berdasarkan hasil prasurvei yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan inti, dan kualitas pelayanan perifer. Sehingga perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kepuasan dan *word of mouth* pelanggan Catering Ida. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan perifer terhadap kepuasan dan *word of mouth* pelanggan Catering Ida.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Catering Ida. Teknik pengambilan sampel menggunakan adalah *purposive sampling*. Kriteria sampel yang diambil adalah pelanggan Catering Ida yang telah melakukan transaksi lebih dari satu kali yang berjumlah minimal 97 orang pelanggan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan perifer berpengaruh positif terhadap kepuasan dan *word of mouth* pelanggan Catering Ida, sedangkan kepuasan berpengaruh positif terhadap *word of mouth* pelanggan Catering Ida. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan inti dan kualitas pelayanan perifer terhadap *word of mouth*.

Kata kunci: kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan perifer, kepuasan, *word of mouth*