

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena terjadinya jumlah komplain yang meningkat. Jumlah komplain yang meningkat akan menyebabkan pelanggan tidak puas. Maka masalah penelitian yang dikembangkan adalah bagaimana meningkatkan kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap *positive word of mouth*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan *customer value* terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap *positive word of mouth* pada pelanggan Telkom Speedy di Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Telkom Speedy yang berdomisili di kota Semarang. Adapun sampel dalam penelitian ini sebesar 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang terlebih dahulu diuji dengan validitas dan reliabilitas.

Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan *customer value* ( $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan konsumen ( $Y_1$ ) dengan hasil analisis linier berganda yaitu:  $Y_1 = 0.328X_1 + 0.423X_2 + 0.592X_3$ . Dengan *customer value* ( $X_3$ ) merupakan variabel yang paling berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen diikuti oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk. Ketiga variabel ini berpengaruh sebesar 61% terhadap kepuasan konsumen sedangkan sisanya 39% dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Serta variabel kepuasan konsumen ( $Y_1$ ) berpengaruh positif terhadap *positive word of mouth* ( $Y_2$ ) dengan hasil analisis linier berganda yaitu:  $Y_2 = 0.733Y_1$ . Variabel ini berpengaruh sebesar 53,3% terhadap *positive word of mouth* sedangkan sisanya 46,7% dapat dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : Kualitas produk, kualitas pelayanan, *customer value*, kepuasan konsumen, *positive word of mouth*