ABSTRAK

Pokok masalah dalam penelitian ini adalah menurunnya posisi Top Brand Index pada produk Autan sebagai merek pionir. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji kekuatan kualitas produk, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen guna meningkatkan word of mouth pada produk Autan. Penelitian ini menggunakan dua variable independen yaitu kualitas produk dan citra merek ,variable word of mouth sebagai variable dependen kemudian variable kepuasan konsumen sebagai variable intervening.

Metode penelitian ini menggunakan purposive random sampling dengan sampel sebanyak 98 responden di Kelurahan Bulusan. Data diperoleh dari kuesioner yang kemudian diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t,uji f, analisis koefisien determinasi serta uji sobel.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk dan citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas produk,citra merek dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap word of mouth. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengaruh langsung variable kualitas produk dan citra merek terhadap word of mouth lebih besar daripada pengaruh tidak langsung.

Kata kunci : kualitas produk, citra merek, kepuasan konsumen dan word of mouth