

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya penurunan *word of mouth index* pada *smartphone* merek Samsung pada tahun 2014, hal ini menunjukkan menurunnya kualitas dari Samsung sehingga orang tidak lagi membicarakan Samsung. Adapun tujuan penelitian ini yaitu menguji pengaruh desain produk, Mutu Produk, dan ragam fitur aplikasi terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel intervening dan pengaruhnya secara langsung maupun tidak langsung terhadap pembentukan positif *word of mouth* pada *smartphone* merek Samsung.

Sampel berjumlah 200 responden di Kota Semarang yang diambil dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*. Analisa menggunakan SPSS 18.0 yang meliputi uji validitas, dan uji reliabilitas serta menggunakan AMOS 18.0 yang meliputi uji *outliers*, uji normalitas, dan kriteria *goodness of fit*.

Dari hasil penelitian menunjukkan kriteria *goodness of fit* pada penelitian sebesar Chi Square = 107.809; Significance probability = 0,156; RMSEA = 0,027; TLI = 0,989; CFI = 0,991; GFI = 0,939 dan AGFI = 0,912, hal ini menunjukkan penelitian yang dilakukan bersifat *good fit*. Hubungan kausalitas antar variabel yang mempengaruhi menunjukkan desain produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan berpengaruh positif terhadap positif *word of mouth*, Mutu Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan berpengaruh positif terhadap positif *word of mouth*, ragam fitur aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan berpengaruh positif terhadap positif *word of mouth*, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap positif *word of mouth*.

Kata Kunci : Desain Produk, Mutu Produk, Ragam Fitur Aplikasi, kepuasan Konsumen, dan Positif *word of mouth*