

## ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh keunggulan reliabilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan words of mouth positive. Penggunaan variable-variabel tersebut mampu menyelesaikan permasalahan pada Banaran 9 Coffee and Tea Semarang.

Sampel penelitian ini adalah pelanggan Banaran 9 Coffee and Tea Semarang, sejumlah 100 responden. Analisis Regresi yang dijalankan dengan perangkat lunak *Statistical Package Social Science* (SPSS), digunakan untuk menganalisis data, Hasil analisis menunjukkan bahwa keunggulan reliabilitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan words of mouth positive.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa keunggulan reliabilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai regresi sebesar 0,404; kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap words of mouth positive dengan nilai regresi sebesar 0,244; dan keunggulan reliabilitas layanan berpengaruh signifikan terhadap word of mouth positive dengan nilai regresi sebesar 0,436.

Kata Kunci: keunggulan reliabilitas layanan, kepuasan pelanggan, dan words of mouth positive