

ABSTRAKSI

Penelitian ini menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga tercipta word of mouth yang positif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis tiga variabel yang mempunyai pengaruh kepuasan sehingga tercipta word of mouth yang positif dan mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, kualitas Pelayanan, dan harga yang kompetitif terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Speedy yang telah berlangganan Speedy lebih dari 3 bulan. Jumlah sampel diambil dengan rumus Rao, berjumlah 107. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* dalam program AMOS.

Hasil dan implikasi penelitian ini secara teoritis adalah bahwa studi ini mendukung penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan harga yang kompetitif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada tataran manajerial, penelitian ini memberi sumbangan kepada untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan speedy jika ingin kepuasan pelanggan meningkat dan word of mouth yang positif dapat tercipta.

Kata kunci : Kualitas produk, Kualitas Pelayanan, Harga yang Kompetitif, Kepuasan Pelanggan, Word of Mouth yang Positif