

ABSTRAK

Martia Andini. Pengaruh Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel *Intervening* Studi Kasus pada *smartphone* Samsung di wilayah Kalideres, Jakarta Barat. (Pembimbing oleh R.A Nurlinda).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada *smartphone* Samsung. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah *purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 195 responden. Responden penelitian ini adalah konsumen *smartphone* Samsung yang pernah membeli dan menggunakan produk *smartphone* Samsung di wilayah Kalideres, Jakarta Barat. Metode penelitian ini menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Produk, *Word Of Mouth*, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan.