

## **ABSTRAK**

**Muhammad Rizky Ali (2022).** PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN NINESIX *BARBERSHOP* KOTA TERNATE)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *word of mouth* yang di mediasi kepuasan pelanggan Ninesix *Barbershop* kota Ternate.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang memotong rambut di Ninesix *Barbershop*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah jumlah indikator/item x 5 yaitu  $11 \times 5 = 55$ .

Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung melalui hasil kuisisioner yang telah diisi oleh responden penelitian, dan menggunakan alat bantu program SPSS 16.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *word of mouth*, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *word of mouth* yang dimediasi kepuasan pelanggan,

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *word of mouth*

## **ABSTRACT**

**Muhammad Rizky Ali (2022). INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON WORD OF MOUTH MEDIATED CUSTOMER SATISFACTION (STUDY ON CUSTOMER NINESIX BARBERSHOP CITY OF TERNATE)**

*This study aims to determine the effect of service quality on word of mouth mediated by customer satisfaction Ninesix Barbershop Ternate city.*

*This type of research uses a quantitative approach. The population in this study were people who cut their hair at Ninesix Barbershop. The number of samples in this study is the number of indicators/items x 5, namely  $11 \times 5 = 55$ .*

*The data in this study are primary data obtained directly through the results of questionnaires that have been filled out by research respondents, and using SPSS 16.0 program tools.*

*The results of this study indicate that service quality has a negative and insignificant effect on word of mouth, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a positive and significant effect on word of mouth, service quality has a positive and significant effect on mediated word of mouth. customer satisfaction,*

**Keywords: Service quality, customer satisfaction, word of mouth**