

ABSTRAK

Dimas Arya Pangestu, NIM 3402200086. “Pengaruh *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Suatu studi pada konsumen Phyron Coffe Tasikmalaya)”. Dibawah bimbingan Dr. Apri Budianto, Drs., M.M., dan ibu Lia Yulia. S.T.,M.M.,

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang (Suatu Studi pada konsumen Phyron Coffee Tasikmalaya). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi:1]. Bagaimana pengaruh *Word Of Mouth* terhadap Minat Beli Ulang pada Phyron Coffee Tasikmalaya?; 2]. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Pada Phyron Coffee Tasikmalaya?; 3]. Bagaimana pengaruh *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang konsumen pada Phyron Coffee Tasikmalaya?Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Pengaruh *Word Of Mouth* terhadap Minat Beli Ulang pada Phyron Coffee Tasikmalaya; 2]. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Phyron Coffee Tasikmalaya; 3].Pengaruh *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Phyron Coffee Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan dalam peneltian ini yaitu metode suvey deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Deskriptif dan Verifikatif. Koefisien Korelasi Sederhana, Uji Koefisien Determinasi, Pengujian Hipotesis (Uji t) Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis (f), Analisis Regresi Linier Berganda.

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *Word Of Mouth* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang pada Phyron Coffee Tasikmalaya; Minat Beli Ulang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang pada Phyron Coffe Tasikmalaya; *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang pada Phyron Coffe Tasikmalaya.

Diharapkan Phyron Coffee Tasikmalaya untuk meningkatkan kampanye pemasaran kreatif di media sosial dan cetak, melatih staf agar lebih proaktif dalam memahami kebutuhan pelanggan, serta meningkatkan frekuensi kunjungan dengan memperbaiki atmosfer tempat, mengadakan event khusus, dan mempersonalisasi layanan.

Kata kunci: *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan,Minat Beli Ulang