

CHAIRUL KHALIQ. NPM : 91611404122108. **Pengaruh *Word Of Mouth* Dan Desain Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Butik Citra Busana Poso.** Dibimbing oleh Bapak Adolf OS Iubalu dan Bapak Ilyas Martunus.

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *word of mouth* dan desain produk terhadap kepuasan konsumen pada Butik Citra Busana Poso. adapun populasi yang digunakan adalah konsumen Butik Citra Busana Poso. teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. yang jumlahnya 30 responden, Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data diolah dengan analisis regresi berganda menggunakan alat *computer statistical program for social science* (SPSS).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut  $Y = 13,111 - 0,951X_1 + 0,965X_2$ , setiap indikator bersifat valid dan variabelnya reliabel. hasil uji T membuktikan bahwa variable *word of mouth* dan desain produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dibuktikan dengan nilai sig  $0,001 < 0,05$ . dengan nilai  $t_{hitung}$  variabel *word of mouth* -3,723. Variabel desain produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang di buktikan dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . dengan nilai  $t_{hitung}$  variabel desain produk 4,505. hasil uji F membuktikan bahwa variabel *word of mouth* dan desain produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang di buktikan dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Dengan nilai  $f_{hitung}$  sebesar 10.267 Koefisien determinasi ( $R_{square}$ ) yang diperoleh sebesar 0,432. Hal ini berarti 43% kepuasan konsumen ditentukan oleh variabel *word of mouth* dan desain produk, sisanya yaitu 57% ditentukan oleh variabel lain.

Kata Kunci : *word of mouth*, desain produk, kepuasan konsumen