

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kepuasan konsumen terhadap pemasaran *word of mouth*. Terdapat satu variabel mediasi yaitu kepuasan konsumen, dengan analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan subyek mahasiswa aktif minimal tahun ke-2 (semester 3). Sebanyak 150 mahasiswa dipilih sebagai responden berdasarkan metode *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan pengaruh langsung yang menunjukkan bahwa citra merek yang semakin kuat akan meningkatkan kepuasan konsumen dan pemasaran *word of mouth*. Demikian juga pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa citra merek yang semakin kuat akan meningkatkan pemasaran *word of mouth* melalui kepuasan konsumen. Implikasi penelitian adalah perlu melakukan perbaikan utama pada variabel citra merek dan kepuasan konsumen agar pemasaran *word of mouth* tentang Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: *Citra Merek, Kepuasan Konsumen, Pemasaran Word of Mouth*

ABSTRACT

This research was done to find out the influence of brand image and customer satisfaction to word of mouth marketing. There is one mediating variable which is customer satisfaction and the data analysis which used is path analysis. This research was conducted in Muhammadiyah University of Yogyakarta and the respondents were at least the students at the third semester. There were 150 respondents chosen using purposive sampling method. Based on the finding, a direct effect shows that a stronger brand image will increase customer satisfaction and word of mouth marketing. The indirect effect shows that a stronger brand image will increase word of mouth through customer satisfaction. The implication of this research is that there should be improvement on brand image variable and customer satisfaction so that word of mouth marketing about Muhammadiyah University of Yogyakarta can be increased.

Key words: *Brand Image, Customer Satisfaction, Word Of Mouth Marketing*