

ABSTRAK

**PENGARUH DISKON DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT
PELANGGAN UNTUK WORD OF MOUTH DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Studi Pada Pelanggan Discovery English Jogja

Rini Julia Agnes
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2023

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) pengaruh secara langsung diskon terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth*, (2) pengaruh secara langsung kualitas layanan terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth*, (3) pengaruh secara langsung kepuasan pelanggan terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth*, (4) pengaruh secara langsung diskon terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth* dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggan, dan (5) pengaruh secara langsung kualitas terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth* dengan dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan SEM PLS menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3. Hasil membuktikan bahwa: (1) diskon berpengaruh secara signifikan terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth*, (2) kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth*, (3) kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth*, (4) diskon berpengaruh secara signifikan terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth* dengan dimediasi sebagian oleh kepuasan pelanggan, dan (5) kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap niat pelanggan untuk *word of mouth* dengan dimediasi sebagian oleh kepuasan pelanggan.

Kata kunci: diskon, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan niat pelanggan

untuk *word of mouth*.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF DISCOUNT AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER INTENTION FOR WORD OF MOUTH WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE

A Study on Customers of Discovery English Jogja

Rini Julia Agnes
Sanata Dharma University
Yogyakarta

The purpose of this study was to determine: (1) the direct influence of discounts on customer intentions to spread word of mouth, (2) the direct influence of service quality on customer intentions to spread word of mouth, (3) the direct influence of customer satisfaction on customer intentions to spread word of mouth, (4) the direct influence of discounts on customer intentions to spread word of mouth mediated by customer satisfaction, and (5) the direct influence of quality on customer intentions to spread word of mouth mediated by customer satisfaction. The sampling was targeted to 100 respondents with a purposive sampling technique. The data analysis technique employed SEM PLS using SmartPLS 3 software. The results prove that: (1) discounts had a significant influence on customer intentions to spread word of mouth, (2) service quality had a significant influence on customer intentions to spread word of mouth, (3) customer satisfaction had a significant influence on customer intentions to spread word of mouth, (4) discounts had a significant influence on customer intentions to spread word of mouth mediated partially by customer satisfaction, and (5) service quality had a significant influence on customer intentions to spread word of mouth mediated partially by customer satisfaction.

Keywords: discounts, service quality, customers satisfaction, customer intention for word of mouth.