

## ABSTRACT

The development and growth of the business world requires companies to be able to satisfy customers. Therefore, it is necessary to improve the quality of service. This study aims to analyze the effect of the quality of service, on satisfaction and Word of Mouth customers bank bjb Subang branch. This study used the primary data obtained from the questionnaire distribution. Sampling technique in this study using judgment sampling and accidental sampling. The number of samples obtained as many as 155 customers Bank Bjb Subang Branch, Subang Regency. Data analysis in this research use SEM analysis. These empirical findings indicate that there is a positive and significant influence between service quality and satisfaction is received with a coefficient of 0.384; There is a positive and significant influence between satisfaction and WOM is received with a coefficient of 0.513; There is a positive and significant influence between service quality and WOM is accepted with coefficient of 0.426.

Keywords: influence of service quality, satisfaction and word-of-mouth (WoM).



## ABSTRAK

Perkembangan dan pertumbuhan dunia bisnis menuntut perusahaan untuk dapat memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas layanan, terhadap kepuasan dan *Word of Mouth* nasabah bank bjb cabang Subang.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *judgment sampling* dan *accidental sampling*. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 155 nasabah Bank bjb Cabang Subang, Kabupaten Subang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis SEM.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan adalah diterima dengan koefisien sebesar 0,384; terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan dan WOM adalah diterima dengan koefisien sebesar 0,513; terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan WOM adalah diterima dengan koefisien sebesar 0,426.

Kata kunci: pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan *word-of-mouth* (WoM).

