

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS TARUMANAGARA  
JAKARTA

### ABSTRAK

(A) MEILIANA (915160191)

(B) PENGARUH CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN IMPLIKASINYA PADA *POSITIVE WORD OF MOUTH* MRT  
JAKARTA

(C) xv + 75 halaman + tabel 34 + gambar 6

(D) *PUBLIC RELATIONS*

Abstrak:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap positif *word of mouth* melalui kepuasan penumpang MRT Jakarta. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 125 responden berasal dari penumpang yang berumur 20 tahun ke atas dan pernah menggunakan jasa layanan MRT Jakarta. Kuesioner disebarakan melalui penyebaran angket dan diisi langsung oleh responden serta *google forms*. Analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan aplikasi *Lisrel versi 8.80*. Hasil penelitian menunjukkan citra merek dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh signifikan terhadap *positive word of mouth* penumpang MRT Jakarta. Namun demikian, kepuasan pelanggan paling berpengaruh terhadap *positive word of mouth*, lalu diikuti dengan citra merek. Oleh karena itu, untuk menciptakan *positive word of mouth* perlu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, *Positive Word Of Mouth*,  
MRT Jakarta

(E) Daftar Pustaka (2002-2019) 29 buku+ online 3 jurnal 17

(F) Dr. Rezi Erdiansyah, M.S.i

