

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Produk dan *Word Of Mouth* terhadap Minat Pembelian Ulang dengan Kepercayaan sebagai Mediasi pada Usaha Kuliner Es Teler 77

Nadia Rizky Khatarina Agatha

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Jaya

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan komunikasi *Word of Mouth* (WOM) terhadap minat pembelian ulang pada produk Es Teler 77, dengan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh meningkatnya persaingan dalam industri makanan, khususnya pada sektor usaha kuliner lokal, yang menuntut pelaku bisnis untuk memahami faktor-faktor yang mendorong loyalitas konsumen. Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM). Data akan dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada pelanggan Es Teler 77 di wilayah Tangerang Selatan. Penelitian ini menguji tujuh hipotesis yang mencakup hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan strategi pemasaran berbasis kepercayaan konsumen, kualitas produk, dan kekuatan WOM, serta memperluas kajian akademik dalam bidang perilaku konsumen pada sektor kuliner lokal di Indonesia.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *Word of Mouth*, Kepercayaan, Minat Pembelian Ulang, PLS-SEM.