

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat berperilaku pada bus Efisiensi di Yogyakarta. Informasi yang didapat dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan untuk menciptakan kepuasan dengan kinerja yang optimal. Subyek penelitian adalah konsumen bus Efisiensi di Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner kepada 200 responden. Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mempunyai efek positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang dan minat melakukan *word of mouth*. Hasil yang lain menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antar minat berperilaku baik secara langsung maupun tidak langsung.

Kata kunci: kepuasan konsumen, minat pembelian ulang, word of mouth