

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap kepuasan konsumen US Barbershop di Majalengka secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif dengan metode survei pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada 80 responden yang merupakan konsumen US Barbershop di Majalengka melalui *Google Form*. Analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda menggunakan bantuan *software* SPSS V.26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 63,4%, *word of mouth* secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 26,6%, dan kualitas pelayanan dan *word of mouth* secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 90%. Dengan demikian, kualitas pelayanan dan *word of mouth* mampu mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Word of Mouth* dan Kepuasan Konsumen