

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk membahas pengaruh *Word Of Mouth* dan *Customer Experience* terhadap Citra Merek dalam Keputusan Pembelian Mc.Donald's. Variabel eksogen yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel *Word Of Mouth* dan *Customer Experience* dengan variabel Intervening Citra Merek. Sedangkan keputusan pembelian menjadi variabel Endogen.

Data ini diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 Mahasiswa dan Mahasiswi kelas Reguler Angkatan 2011 di 6 Fakultas Universitas Mercu Buana. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability (Purposive Sampling)*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah SPSS 18 dan LISREL 8,70.

Dari hasil pengolahan data didapatkan Variabel Customer Experience berpengaruh terhadap Variabel Citra Merek dengan t-values 6,63. dan Variabel Citra merek berpengaruh terhadap Variabel Keputusan Pembelian dengan t-values 3,51.

**Kata kunci :** *Word Of Mouth, Customer Experience, Citra Merek dan Keputusan Pembelian.*