ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis kualitas produk dan harga dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dengan *electronic word of mouth* (eWOM) sebagai variabel mediasi pada ekonomi kreatif subsektor kriya di Kota Jambi. Penelitian ini memiliki sampel sebanyak 105 konsumen dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Analisis data yang digunakan yaitu analisis data kuantitatif dengan alat analisis data menggunakan SMART PLS 3.0. Penelitian ini memberikan kesimpulan sebagai berikut : kualitas produk memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen. Bahwa kualitas produk yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Begitu pula harga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. eWOM sebagai mediasi mampu meningkatkan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada ekonomi kreatif subsector kriya di Kota Jambi.

Kata Kunci :Kualitas produk, harga, kepuasan konsumen, eWOM