

## ABSTRAK

**Tamara Dafiqa Halim, NIM. 3402190418. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of Mounth* terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi pada konsumen Toko Busa Temanku)”. Dibawah bimbingan Dr. Apri Budianto, M.M. (Pembimbing I) dan Enjang Nursolih, S.H., M.M. (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Word of Mounth* terhadap Keputusan Pembelian (Suatu Studi pada konsumen Toko Busa Temanku).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1]. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Busa Temanku?; 2]. Bagaimana pengaruh *word of mounth* terhadap keputusan pembelian pada Toko Busa Temanku?; 3]. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan *word of mounth* terhadap keputusan pembelian pada Toko Busa Temanku?. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1]. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Toko Busa Temanku; 2]. Pengaruh *word of mounth* terhadap keputusan pembelian pada Toko Busa Temanku; 3]. Pengaruh kualitas pelayanan dan *word of mounth* terhadap keputusan pembelian pada Toko Busa Temanku

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif dan teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan, Analisis Koefisien Korelasi sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji t (secara parsial), Uji F (secara simultan).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa: 1]. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Busa Temanku dengan besarnya pengaruh sebesar 75,1% dan sisanya 24,9% dipengaruhi oleh faktor lain; 2]. *Word of mounth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Busa Temanku dengan besarnya pengaruh sebesar 74,9% dan sisanya 25,1% dipengaruhi oleh faktor lain; 3]. Kualitas pelayanan dan *word of mounth* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Busa Temanku besarnya pengaruh sebesar 79% dan sisanya 21,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

Diharapkan Toko Busa Temanku dapat memperhatikan kualitas pelayanan dan *word of mouth* guna mendukung keputusan pembelian.

***Kata kunci* : Kualitas Pelayanan, *Word of Mounth*, dan Keputusan Pembelian**