

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA,
DAN *WORD OF MOUTH* (WOM) TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

**(Survey pada konsumen Warung Bakso Klenger Depot Ratu Sari
Yogyakarta)**

WISNU GUMILANG

NIM : 141130126

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

Wisnugumilang25@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan *word of mouth* (WOM) terhadap keputusan pembelian serta mengetahui pengaruh secara bersamaan kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan *word of mouth* (WOM) terhadap keputusan pembelian. Sampel dalam penelitian ini yaitu konsumen Warung Bakso Klenger Depot Ratu Sari yang sedang berada di warung Bakso Klenger Depot Ratu Sari Yogyakarta. Jumlah responden sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan tingkat koefisien 0,619 dan nilai probabilitas sebesar 0,000, variabel fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan tingkat koefisien 0,128 dan nilai probabilitas sebesar 0,023, variabel harga berpengaruh positif signifikan dengan keputusan pembelian dengan tingkat koefisien 0,122 dan nilai probabilitas sebesar 0,049, variabel *word of mouth* (WOM) berpengaruh positif signifikan dengan keputusan pembelian dengan tingkat koefisien 0,125 dan nilai probabilitas sebesar 0,038. Penelitian ini juga menemukan bahwa secara bersamaan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan *word of mouth* (WOM) berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai F hitung sebesar 583,476 dan probabilitas sebesar 0,000.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Word Of Mouth, Keputusan Pembelian*