

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO IKA *SHOP*  
DI JEMBRANA**

**Oleh**

**Ayu Surasti Wijaya, NIM 2017041022**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan *word of mouth* baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pembelian pada toko Ika Shop di Jembrana. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 140 responden, teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan kuesioner, dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas produk dan *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. (3) *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci:** keputusan pembelian, kualitas produk, *Word of mouth*

**Abstract**

*The study was intended to test the impact of product quality and Word of mouth, both simultaneously and partially, on the decision to purchase at a grocery store in Jembrana. The number of samples in this study is 140 respondent, and the sampling technique used is a sampling technique. Data is collected with questionnaires, and it is analyzed with a double linear regression analysis. Research suggests that (1) the quality of the product and Word of mouth have a significant impact on purchasing decisions. (2) The quality of the product has a positive and significant impact on purchasing decisions. (3) Word of mouth has a positive and significant impact on purchasing decisions.*

**Keywords :** *purchasing decisions, product quality, Word of mouth*