

**PENGARUH *WORD OF MOUTH* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA GOJEK  
DI KOTA DENPASAR**

**Oleh**

**I Komang Agus Wira Purnawan, NIM 1717041096**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari *word of mouth* dan kualitas pelayanan baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan penggunaan jasa Gojek di Kota Denpasar. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *non-probability sampling* dan *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) *word of mouth* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Gojek di Kota Denpasar. (2) *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Gojek di Kota Denpasar. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa Gojek di Kota Denpasar.

Kata Kunci: keputusan penggunaan, kualitas pelayanan, *word of mouth*

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA GOJEK  
DI KOTA DENPASAR**

**Oleh**

**I Komang Agus Wira Purnawan, NIM 1717041096**

**Jurusan Manajemen**

***Abstract***

*This study intended to examine the effect simultaneously and partially between word of mouth and service quality on the usage decision Gojek services in Denpasar City. This research design of this research used casual quantitative research. The subject of this research is Gojek's costumer, and object in this research are word of mouth, quality service and usage decision. The sample collection technique uses in this research is non-probability sampling and purposive sampling. The number of samples used was 120 respondents. The data collection technique in this research was a questionnaire and analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results of this research are: (1) word of mouth and service quality with simultaneously have significant effect on the usage decision Gojek services in Denpasar City. (2) word of mouth has positive and significant effect on the usage decision Gojek services in Denpasar City. (3) Service quality has positive and significant effect on the usage decision Gojek services in Denpasar City.*

**Keywords:** *usage decisions, service quality, word of mouth*