

ABSTRAK

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh *word of moutd* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung wisata tirtosari view di Lumajang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai bahan pengumpulan data, yang dianalisis dengan uji regresi berganda dengan bantuan software SPSS. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability sampling* yaitu *Accidental sampling* dan sampel yang digunakan sebanyak 60 responden dari pengunjung wisata tirtosari view di Lumajang. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan sekunder. Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen meliputi *word of mouth* dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependen yakni keputusan berkunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada wisata tirtosari view di Lumajang. Sedangkan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada wisata tirtosari view di Lumajang Artinya variabel *word of mouth* secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan berkunjung. Namun variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung.

Kata Kunci : *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan, Keputusan Berkunjung



ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an influence of word of mouth and service quality on the decision to visit Tirtosari view tourism in Lumajang. This type of research is quantitative research. This study used a questionnaire as a data collection material, which was analyzed by multiple regression test with the help of SPSS software. The sampling technique used was non-probability sampling, namely accidental sampling and the sample used was 60 respondents from Tirtosari view tourism visitors in Lumajang. The data used in this study are primary and secondary data. There are 2 variables in this study, namely the independent and dependent variables. The independent variables include word of mouth and service quality. While the dependent variable is the decision to visit. The results of this study indicate that the word of mouth variable does not affect the decision to visit the tirtosari view tour in Lumajang. While the quality of service affects the decision to visit the tirtosari view tour in Lumajang. This means that the word of mouth variable partially has no significant effect on the decision to visit. However, the service quality variable partially has a significant effect on visiting decisions.

Keywords : Word Of Mouth, Service Quality, Visiting Decisio

