

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMAKAI JASA BORDIR
(Studi pada CV. Swasti Citra Mandiri di Kabupaten Lumajang)**

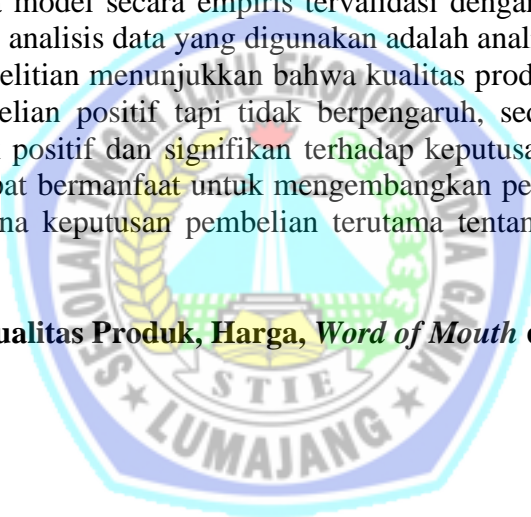
ABSTRAK

Studi ini fokus pada upaya menentukan hal terpenting dalam mempengaruhi keputusan pembelian jasa border CV. Swasti Citra Mandiri di kabupaten Lumajang. Dengan mengadopsi pendekatan perilaku konsumen, penelitian ini menginvestigasi pengaruh kualitas produk, harga dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian konsumen atas jasa bordir pada CV. Swasti Citra Mandiri di Kabupaten Lumajang.

Dengan menggunakan metode *sampling* kuota, sebanyak 40 responden dipilih sebagai partisipan dalam penelitian ini. Data dikumpulkan dengan mendistribusikan kuesioner yang dikembangkan terdiri dari 12 indikator menggunakan skala likert 1 sampai 5. Tingkat validitas dan konsistensi internal (reliabilitas) telah terkonfirmasi dengan kriteria yang baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa model secara empiris tervalidasi dengan baik berdasarkan data persepsi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, *word mouth* dengan keputusan pembelian positif tapi tidak berpengaruh, sedangkan variabel harga mempunyai efek positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Implikasi dari studi ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan perspektif yang lebih baik tentang bagaimana keputusan pembelian terutama tentang produk yang bersifat jasa.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, *Word of Mouth* dan Keputusan Pembelian



***EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND WORD OF MOUTH ON
CONSUMER DECISIONS USING EMBROIDERY SERVICES (Study on CV
Swasti Citra Mandiri in Lumajang District)***

ABSTRACT

This study focuses on determining the most important thing in influencing the purchase decision of CV embroidery services. Swasti Citra Mandiri in Lumajang district. By adopting a consumer behavior approach, this study investigates the effect of product quality, price and word of mouth on consumer purchasing decisions on embroidery services on CV. Swasti Citra Mandiri in Lumajang District. Using the quota sampling method, 40 respondents were selected as participants in this study. Data were collected by distributing questionnaires developed consisting of 12 indicators using likert scale 1 to 5. Level of validity and internal consistency (reliability) has been confirmed with good criteria. So it can be said that the model is empirically validated well based on perceptual data. Data analysis method used is multiple regression analysis.

The research findings show that product quality, word mouth with purchase decision is positive but not influential, while the price variable has positive and significant effect to purchase decision. The implications of this study can be useful for developing a better perspective on how purchasing decisions are primarily about service products.

Keywords: Product Quality, Price, Word of Mouth and Purchase Decision

