

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun terakhir, industri alat kesehatan di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang substansial. Pemicunya yaitu peningkatan jumlah perusahaan alat kesehatan sejak adanya pandemi Covid-19. Dalam meningkatkan kualitas dan inovasi untuk bersaing, perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan membutuhkan peralatan dan perlengkapan medis modern untuk memenuhi berbagai kebutuhan. Toko Alat Kesehatan Sapta Medika merupakan toko alat kesehatan yang menyediakan terkait peralatan dan perlengkapan kesehatan, baik secara individual maupun kelembagaan. Tujuan dari riset ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *word of mouth*, kualitas produk, dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian pada Toko Alat Kesehatan Sapta Medika di Lumajang. Metodologi penelitian kuantitatif digunakan dalam riset ini dengan menggunakan data primer dari kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada 80 responden yang merupakan konsumen Toko Alat Kesehatan Sapta Medika. Analisis regresi linier berganda digunakan sebagai strategi analisis data dalam riset ini. Setelah uji t atau pengujian parsial, diperoleh hasil: 1) *Word of mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Alat Kesehatan Sapta Medika di Lumajang. 2) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Alat Kesehatan Sapta Medika di Lumajang. 3) Kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Alat Kesehatan Sapta Medika di Lumajang.

Kata Kunci: *Word Of Mouth*, Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

In recent years, the medical device industry in Indonesia has experienced substantial growth. The trigger is the increase in the number of medical device companies since the Covid-19 pandemic. In improving quality and innovation to compete, companies engaged in the healthcare sector require modern medical equipment and supplies to meet various needs. Sapta Medika Medical Equipment Store is a medical equipment store that provides related medical equipment and supplies, both individually and institutionally. The purpose of this research is to determine and analyze the influence of word of mouth, product quality, and consumer trust on purchasing decisions at Sapta Medika Medical Equipment Store in Lumajang. Quantitative research methodology was used in this research by using primary data from questionnaires distributed directly to 80 respondents who are consumers of Sapta Medika Medical Equipment Store. Multiple linear regression analysis was used as a data analysis strategy in this research. After the t-test or partial testing, the results obtained: 1) Word of mouth does not have a significant effect on purchasing decisions at Sapta Medika Medical Equipment Store in Lumajang. 2) Product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions at Sapta Medika Medical Equipment Store in Lumajang. 3) Consumer trust has a positive and significant influence on purchasing decisions at the Sapta Medika Medical Equipment Store in Lumajang.

Keywords: Word Of Mouth, Product Quality, Consumer Trust, Purchasing Decisions