

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, harga, *word of mouth* dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada lapis kukus surabaya di Surabaya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Lapis Kukus Surabaya, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang diperoleh dari rumus perhitungan sampel menurut Arikunto (2009). Penentuan sampling dilakukan secara *non probability* sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji F yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa produk, harga, *word of mouth* dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui bahwa variabel produk, harga, *word of mouth* dan pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Dari hasil uji koefisien determinasi parsial diketahui bahwa produk mempunyai kontribusi paling tinggi, sehingga produk merupakan yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Lapis Kukus Surabaya.

Kata kunci : produk, harga, *word of mouth*, pelayanan, keputusan pembelian konsumen

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the influence of product, price, word of mouth, and service to the customer purchasing decision to the Lapis Kukus Surabaya in Surabaya.

The population is all customers of Lapis Kukus Surabaya and the total number of the population is unknown. The sampling technique has been carried out by using accidental sampling and me samples are 100 respondents. The analysis technique has been done by using multiple linear regressions analysis. The result of the research shows that product, price, word of mouth, and service partially have significant influence to the purchasing decision.

It has been found from the result of partial determination coefficient test that product has the highest contribution so product is the variable which has dominant variable to the customer purchasing decision at Lapis Kukus Surabaya.

Keywords: Product, price, word of mouth, service, and customer purchasing decision

