

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya penurunan penjualan PO Jaya Indah dalam kurun waktu 2011-2013. Penurunan penjualan ini dapat dirumuskan bahwa bagaimana konsumen mengambil keputusan pembelian menggunakan PO Jaya Indah ditengah fenomenapersaingan yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Word of Mouth*, harga, kualitas pelayanan, terhadap keputusan pembelian menggunakan bus pariwisata PO Jaya Indah.

Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* dengan sampel penelitian berjumlah 100 orang dari populasi pengguna bus pariwisata PO Jaya Indah. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian mendapatkan bahwa persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0.400 X_1 + 0.476 X_2 + 0.499 X_3$

Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolinieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Variabel yang paling besar yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 0,499, sedangkan variabel yang paling kecil yaitu variabel word of mouth sebesar 0,400. Hasil penelitian mendapatkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependennya.

Kata kunci: *Word of Mouth*, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian