

**PENGARUH WORD OF MOUTH DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI OPUNG WAFFLE  
KOTA PADANG**

Oleh

Putri Octabelia<sup>1</sup> Lindawati,S.E.,M.Si<sup>2</sup> & Irda,S.E.,M.A.<sup>3</sup>  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Bung Hata  
E-mail: [pocabelia@gmail.com](mailto:pocabelia@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh word of mouth dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Opung Waffle Kota Padang. Penelitian ini dilakukan pada 141 orang konsumen yang berkunjung ke Opung Waffle. Metode pengumpulan sampel dilakukan secara random. Metode analisis yang digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis adalah regresi linear berganda dan pengujian t-statistik. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan ditemukan bahwa word of mouth dan kualitas pelayanan secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Opung Waffle Kota Padang.

Kata Kunci: *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan & Keputusan Pembelian

***IMPACT OF WORD OF MOUTH AND SERVICE QUALITY ON  
PURCHASING DECISION IN OPUNG WAFFLE PADANG CITY***

*By*

Putri Octabelia<sup>1</sup> Lindawati,S.E.,M.Si<sup>2</sup> & Irda,S.E.,M.A.<sup>3</sup>

*Department of Management, Faculty Economic and Business*

*Bung Hatta University*

E-mail:  
pocabelia@gmail.com

***ABSTRACT***

*This study aims to prove and analyze the effect of word of mouth and service quality on purchasing decisions in Opung Waffle Padang City. This research was conducted on 141 consumers who visited Opung Waffle, the method of collecting samples was done randomly. The analytical method used to prove the truth of a hypothesis is multiple linear regression and t-statistical testing. The data processing is carried out using the help of the SPSS program. Based on the results of hypothesis testing that has been found, it is found that word of mouth and service quality individually have a positive and significant effect on consumer purchasing decisions in Opung Waffle, Padang.*

*Keywords: Word of Mouth, Service Quality & Purchasing Decisions*