

**PENGARUH WOM, KUALITAS JASA, DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKET TOUR
PT BOLA EMAS SUMATERA TRAVEL**

Oleh :

Purnama Yanti Purba, S.E., M.M

Email : purnama.js@gmail.com

Alicia Utari

Email : aliciautariiii@gmail.com

Devin

Email : devinde1996@gmail.com

Riky

Email : riky2433@yahoo.com

Stephannie

Email : stephannielee14@gmail.com

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia**

ABSTRAK

Pengkajian bermaksud agar menganalisis pengaruh WOM, kualitas jasa, dan harga terhadap keputusan pembelian paket tour PT Bola Emas Sumatera Travel di kota Medan. Fenomena peningkatan jumlah komplain pelanggan pada tahun 2019, tingginya harga paket tour dibandingkan dengan pesaing, dan tidak tercapainya target penjualan selama beberapa bulan melatarbelakangi penelitian. *Simple random sampling* digunakan sebagai metode untuk mengambil sampel. Sample yang digunakan berjumlah 188 orang. Regresi linear berganda adalah metode analisis data yang dipakai di penelitian ini. Hasilnya yaitu WOM dan kualitas jasa secara signifikan dan parsial tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian paket tour PT Bola Emas Sumatera Travel. Harga secara parsial dan signifikan berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian paket tour PT Bola Emas Sumatera Travel. WOM, kualitas jasa, dan harga secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian paket tour PT Bola Emas Sumatera Travel.

Kata Kunci : WOM; Kualitas Jasa; Harga; Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of WOM, service equality, and price on purchasing decision of tour packages at PT Bola Emas Sumatera Travel in Medan. The phenomenon of increasing number of customer complaints in 2019, higher price of tour packages compared to competitors, and not achieving sales targets for several months are the background of research. Sampling method used was simple random sampling. Samples taken were 188 paxs. Analysis data method used multiple linear regression analysis. Results show WOM and service quality didn't had positive effect partially and significant on purchasing decision of tour packages at PT Bola Emas Sumatera Travel. Price had negative effect partially and significant on purchasing decision of tour packages at PT Bola Emas Sumatra Travel. WOM, service equality, and price simultaneously had positive effect on the decision of purchasing tour packages at PT Bola Emas Sumatra Travel.

Keywords : WOM; Service Equality; Price; Purchase Decision.