

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial pengaruh *word of mouth* (WOM), harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan layanan aplikasi ojek online maxim kategori bike pada massa kota Palembang.

Penelitian ini menggunakan data primer dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan aplikasi ojek online Maxim kategori Bike yang jumlahnya tidak diketahui, sehingga pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus Lemeshow dengan cakupan sebanyak 96 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis statistik IBM SPSS 30.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa *word of mouth* (WOM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layananan maxim bike, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layananan maxim bike, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layananan maxim *bike*.

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

ABSTRACT

This study aims to partially determine the effect of word of mouth (WOM), price, and service quality on decisions to use online motorcycle taxi application services maxim bike category on the masses of Palembang city.

This study uses primary data with a quantitative approach. The population in this study were consumers who used the online motorcycle taxi application Maxim Bike category whose number was unknown, so sampling was carried out using the Lemeshow formula with a coverage of 96 respondents. The analysis method used in this study is validity testing, reliability, classical assumption testing, and hypothesis testing using IBM SPSS 30 statistical analysis.

The results of this study indicate that word of mouth (WOM) has a positive and significant effect on decisions to use maxim bike services, price has a positive and significant effect on decisions to use maxim bike services, and service quality has a positive and significant effect on decisions to use maxim bike services.

Keywords: Decision, Word of Mouth, Price, and Service Quality