

ABSTRAK

Desy Fitria Ramadhani. 2023. *Pengaruh Layanan dan Informasi Online Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Aplikasi Grab Dengan Word Of Mouth Sebagai Variabel Interveningnya (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro Angkatan 19)*. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Ratmono, S.E., M.M (2) Fitriani, S.E.,M.M.

Teknologi komunikasi, media dan informatika yang semakin berkembang pesat serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global telah membawa pengaruh cara dan pola kegiatan bisnis di industri perdagangan, pemerintahan sosial dan politik serta banyak membantu masalah – masalah sosial dan ekonomi. Melihat peluang bisnis berbasis internet yang menjanjikan, membuat pelaku bisnis melakukan kombinasi antara internet dan transportasi. Salah satu perusahaan pencetus layanan transportasi berbasis aplikasi online adalah Grab, yang menyediakan layanan ojek online. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi layanan dan informasi online terhadap keputusan penggunaan jasa aplikasi Grab dengan *Word Of Mouth* sebagai variabel interveningnya dengan studi kasus mahasiswa manajemen Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 19. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, teknik cluster random sampling dengan menggunakan rumus slovin dan menggunakan rumus t-test. Instrumen penelitian adalah kuisioner dan dokumentasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 103 mahasiswa manajemen Universitas Muhammadiyah Metro angkatan 19. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa aplikasi grab, informasi online berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa aplikasi grab dan variabel *word of mouth* sebagai variabel intervening yang berpengaruh signifikan dan memperkuat hubungan layanan dengan keputusan penggunaan jasa serta variabel *word of mouth* sebagai variabel intervening yang berpengaruh signifikan dan memperkuat hubungan informasi online dengan keputusan penggunaan jasa

Kata Kunci : Layanan, Informasi Online, Keputusan Penggunaan Jasa dan *Word of Mouth*