**ABSTRAK**

Judul Penelitian : **Pengaruh *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek**

 **Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Hukum Pada Kantor Hukum**

 **Dan Konsultan RBX Aji Saputro Dan Partner.**

Dosen Pembimbing : Diana Ambarwati, S.pd.,M.M

 Nuril Aulia Munawaroh, S.Sos.,M.M

Nama Mahasiswa : David Puji Setyawan

NPM : 20130210059

**Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh *word of mouth*, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap keputusan penggunaan jasa hukum pada kantor hukum RBX Aji Saputro dan Partners. Penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik sampling jenuh. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari 42 klien yang menggunakan jasa hukum di kantor tersebut selama periode Januari hingga Desember 2023. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan program SPSS 25 dengan serangkaian Uji validitas, Uji reliabilitas, Uji asumsi klasik, dan Hipotesis berupa regrensi linier berganda, Uji t, Uji F,, dan uji R2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, *word of mouth* (nilai signifikan 0,019<0,05), kualitas pelayanan (0,048<0,05), dan citra merek (0,000<0,05) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh signifikan dengan nilai uji F sebesar 0,000<0,05.

Kata kunci : *Word Of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Keputusan Penggunaan Jasa