

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN
JASA LAUNDRY SEPATU

Studi pada Pengguna Jasa *Laundry Shoes and Care Store 2*, Yogyakarta

Dicko Adimas Saksono

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan dalam menggunakan jasa baik secara parsial maupun simultan pada pengguna jasa laundry sepatu *Shoes and Care Store 2* Yogyakarta. Jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan dalam menggunakan jasa laundry sepatu, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan dalam menggunakan jasa *laundry* sepatu dan promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan dalam menggunakan jasa *laundry* sepatu *Shoes and Care Store 2* Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keputusan dalam Menggunakan Jasa

ABSTRACT
EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION
ON DECISIONS IN USING SHOES LAUNDRY SERVICE

Study on Consumers of Laundry Shoes and Care Store 2, Yogyakarta

Dicko Adimas Saksono

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2018

This study aims to determine the effect of service quality and promotion of the decision in using services either partially or simultaneously on the user of Shoes and Care Store Shoes 2 Yogyakarta. The number of respondents is 100 people. The sampling technique was Accidental Sampling. Data analysis is done by using multiple linear regression. The results showed that the service quality and promotion significantly and simultaneously influence the decision in using shoe laundry service, service quality significantly influenced the decision in using shoe laundry service and promotion had no significant influence to the decision in using shoe laundry service Shoes and Care Store 2 Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, Promotion and Decision in Using Services