

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
JASA CUCI SEPATU**

SURVEI PADA SHOES AND CARE GILDAN YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan promosi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa cuci sepatu secara bersama-sama pada shoes and care. (2) pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan promosi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa cuci sepatu secara parsial pada shoes and care.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di shoes and care gildan. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan konsumen yang menggunakan jasa cuci sepatu shoes and care gildan Yogyakarta dan populasi yang diteliti sejumlah 100 responden. Teknik sampel yang digunakan *purposive sampling* Data dikumpulkan dari hasil kuesioner. Validitas dan reliabilitas dihitung menggunakan program spss 22. Teknik analisis dalam metode ini adalah dengan analisis kuantitatif dengan metode analisis regresi berganda.

Hasil penelitian diketahui bahwa : (1) Terdapat pengaruh positif variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, dan promosi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa cuci sepatu survei pada shoes and care gildan Yogyakarta. (2) Terdapat pengaruh positif variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa cuci sepatu survei pada shoes and care gildan Yogyakarta. (3) Terdapat pengaruh positif variabel persepsi harga terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa cuci sepatu survei pada shoes and care gildan Yogyakarta. (4) Terdapat pengaruh positif variabel promosi terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa cuci sepatu survei pada shoes and care gildan Yogyakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi

Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Cuci Sepatu Survei Pada Shoes and Care ‘Gildan’ Yogyakarta. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Adapun skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan kerjasama dengan pihak lain. Oleh karena itu, tidak lupa penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Yuni Istanto, M.Si. Selaku dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan selama penyusunan skripsi ini.
2. Drs. Abdul Ghofar, M.Si. Selaku dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan selama penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Hadi Oetomo, MM. dan Dra. Sri Budiwati W.S., M.Si Selaku dosen penguji skripsi.
4. Tirta Mandira Hudi. Selaku pemilik Shoes and Care yang telah memberi ijin dan bantuan dalam penelitian skripsi ini.

5. Terima kasih kepada seluruh karyawan Shoes and Care Gildan yang telah banyak membantu selama pengambilan data penelitian skripsi ini.

Akhir kata atas segala bantuan dan dukungan dari semua pihak diatas kiranya mendapat balasan kebaikan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Yogyakarta, Mei 2019

Penulis

Nanda Bona Sitopu
NIM. 141140305