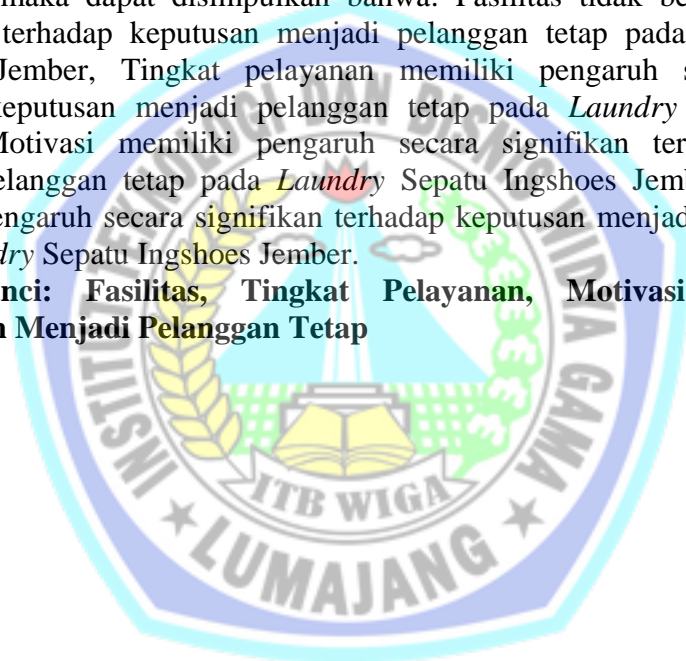


Abstrak

Usaha *laundry* merupakan usaha yang berkembang pesat beberapa tahun belakangan, hal ini dipengaruhi oleh gaya hidup masyarakat yang serba instan dengan ditunjang oleh makin baiknya tingkat pendapatan masyarakat yang membuat jenis usaha *laundry* makin diminati. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan dari variabel fasilitas, tingkat pelayanan, motivasi dan kepercayaan yang mungkin dapat menghambat kelancaran usaha pada *laundry* sepatu Ingshoes Jember. Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan asosiatif yang bersifat kausal. Populasi dalam penelitian ini pelanggan dari *laundry* sepatu Ingshoes Jember dengan sampel sebanyak 70 responden. Hasil dari penelitian yang dilakukan pada *Laundry* Sepatu Ingshoes Jember dengan analisis data yang telah dilakukan dan melalui berbagai pengujian maka dapat disimpulkan bahwa: Fasilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap pada *Laundry* Sepatu Ingshoes Jember, Tingkat pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap pada *Laundry* Sepatu Ingshoes Jember, Motivasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap pada *Laundry* Sepatu Ingshoes Jember, Kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan menjadi pelanggan tetap pada *Laundry* Sepatu Ingshoes Jember.

Kata Kunci: Fasilitas, Tingkat Pelayanan, Motivasi, Kepercayaan, Keputusan Menjadi Pelanggan Tetap



Abstract

The laundry business is a business that has grown rapidly in recent years, this is influenced by the lifestyle of the people who are all instant, supported by the better level of people's income which makes this type of laundry business more attractive. This study aims to overcome the problems of variable facilities, level of service, motivation and trust that might hinder the smooth running of business in Ingshoes Jember shoe laundry. The research method uses quantitative research by looking for causal associative relationships. The population in this study was customers from Ingshoes Jember shoe laundry with a sample of 70 respondents. The results of research conducted on Ingshoes Jember Shoe Laundry with data analysis that has been carried out and through various tests it can be concluded that: Facilities have no significant effect on the decision to become regular customers at Ingshoes Jember Laundry Shoes, Service level has a significant influence on the decision to become a regular customer at Ingshoes Jember Laundry Shoes, Motivation has a significant influence on the decision to become a regular customer at Ingshoes Jember Shoes Laundry, Trust does not significantly affect the decision to become a regular customer at Shoe Laundry ingshoes Jember.

Keywords: *Facilities, Service Level, Motivation, Trust, Decision to Become a Regular Customer*

