

ABSTRAK

Tujuan yang hendak dihimpun dalam riset ini adalah untuk menganalisis pengaruh lokasi, word of mouth, dan fasilitas terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa di Damini Barbershop yang berlokasi di Kabupaten Lumajang, baik secara individu maupun keseluruhan. Pendekatan numerik berparadigma asosiatif diterapkan sebagai tata cara dalam pelaksanaan riset ini. Populasi yang menjadi fokus adalah pelanggan yang memanfaatkan jasa di Damini Barbershop, dan Pemilahan unit sampel dilaksanakan melalui teknik Simple Random Sampling. Untuk analisis data, digunakan regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan program SPSS 24 for Windows. Temuan dalam riset ini memperlihatkan bahwa lokasi, word of mouth, dan fasilitas secara signifikan mempengaruhi keputusan penggunaan jasa.

Kata Kunci: lokasi, word of mouth, fasilitas, keputusan penggunaan jasa.



ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of location, word of mouth, and facilities on customer decisions to use services at Damini Barbershop located in Lumajang Regency, both individually and collectively. The research employs a quantitative approach with an associative study design. The population consists of customers utilizing services at Damini Barbershop, and the sampling technique used is Simple Random Sampling. For data analysis, multiple linear regression is utilized, processed with the SPSS 24 for Windows software. The findings indicate that location, word of mouth, and facilities significantly influence the decision to use services.

Keywords: location, word of mouth, facilities, service usage decision.

