

## ABSTRAK

**Felitas Fian Togo**, judul skripsi “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Super Wash Laundry Pada CV. Madanitama Karya*”. Dosen Pembimbing I Lambertus Langga, SE., M.Sc., Pembimbing II Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S., MM Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

---

Jasa Super Wash Laundry sebagai usaha jasa yang menyediakan atau menerima pencucian, dalam menjalankan aktivitas usahanya mengalami kendala dan masalah seperti keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Laundry. Keputusan konsumen ada pada diri konsumen, konsumen akan menggunakan berbagai kriteria dalam menggunakan jasa Laundry diantaranya akan menggunakan jasa laundry yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Untuk itu usaha jasa laundry harus dapat mempengaruhi konsumen lewat pelayanan yang diberikan kepada konsumen serta usaha jasa laundry harus mempunyai tanggung jawab terhadap konsumen terutama memotivasi konsumen untuk menggunakan jasa laundry demi pencapaian tujuan dan keberlangsungan usaha jasa laundry

Penelitian ini dilakukan pada para konsumen yang menggunakan jasa Super Wash Laundry pada CV. Madanitama Karya, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 75 responden lalu di analisis menggunakan regresi linear berganda melalui program SPSS dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil pengujian regresi linear berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen (faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Super Wash Laundry pada CV. Madanitama Karya. Pengaruh terbesar terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Super Wash Laundry pada CV. Madanitama Karya adalah pada variabel faktor psikologis (X4) hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien regresi sebesar 0,296, diikuti variabel faktor pribadi (X3) nilai koefisien regresi 0,303. Dari hasil uji ANOVA atau  $f_{test}$  pada lampiran menunjukkan bahwa nilai  $f_{hitung}$  adalah sebesar 77,430 diperoleh besar  $f_{tabel}$  adalah 2,50, maka besar  $f_{hitung} 77,430 > 2,50$  yang artinya bahwa variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa Super Wash Laundry pada CV. Madanitama Karya.

**Kata Kunci:** *Faktor Budaya, Faktor Sosial, Faktor Psikologis, Dan Keputusan Konsumen.*