

## **ABSTRAK**

Erwin Agusto

Skripsi

### **Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan memilih jasa laundry di surabaya**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan memilih jasa laundry di Surabaya di era modern di Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *snowball sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 10 responden. Dimana responden tersebut merupakan 6 konsumen dan 4 pemilik jasa laundry di surabaya

. Di dalam penelitian ini, prosedur penelitian yang digunakan penulis adalah dengan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan proses wawancara kepada 10 narasumber agar mencapai jawaban yang lebih mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan peningkatan permintaan jasa laundry di Surabaya dikarenakan pola pikir dan perilaku konsumen yang ada di masyarakat yang menganggap bahwa jasa laundry sangat membantu pekerjaan mencuci pakaian konsumen.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Persaingan, Pemasaran, Kesitaan konsumen.

## **ABSTRACT**

*Erwin Agusto*

*Erwin Agusto*

*Essay*

*Analysis of the factors that influence the decision to choose laundry services in Surabaya*

*This study aims to determine and analyze the factors that influence the decision to choose laundry services in Surabaya in the modern era in the city of Surabaya. This research is a qualitative research. The sampling technique used in this study is qualitative depth, with the number of samples of 10 respondents. Where the respondents are 6 consumers and 4 laundry service owners in surabaya*

*. In this research, the research procedure used by writer is descriptive qualitative research with interview process to 10 resource persons in order to reach more deep answer. The results of this study indicate an increase in demand laundry services in Surabaya due to the mindset and behavior of consumers in the community who think that laundry services are very helpful job washing clothes consumers.*

*Keywords:* *Consumer Behavior, Competition, Marketing, Consumer Survey.*