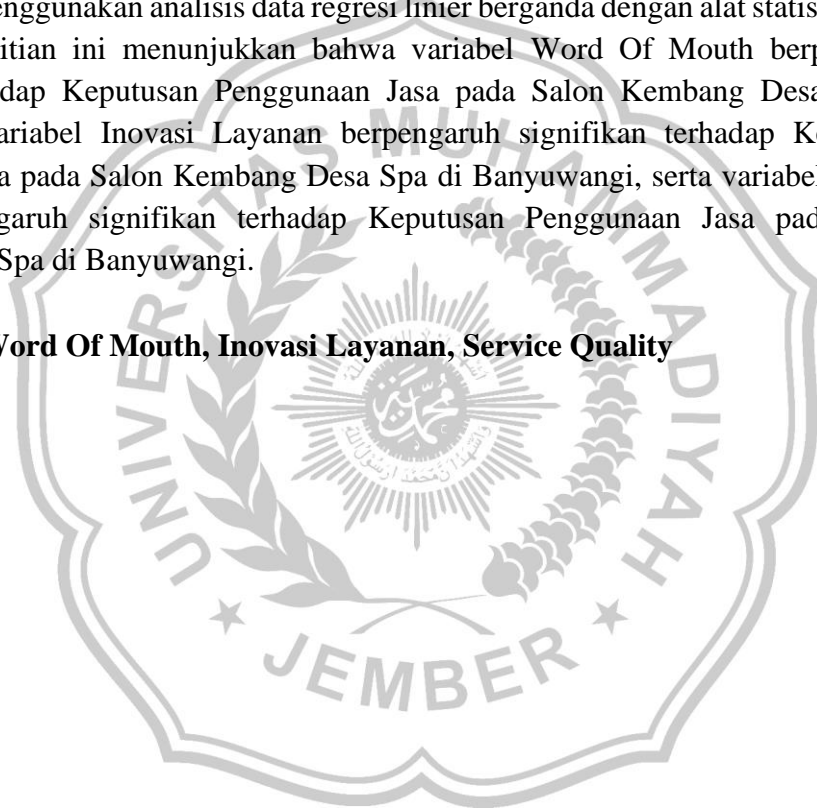


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Word Of Mouth, Inovasi Layanan, dan Service Quality terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Salon Kembang Desa Spa di Banyuwangi. Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden pelanggan dan menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Jenis Data penelitian ini diambil dari pelanggan Salon Kembang Desa Spa hasil perhitungan dengan rumus, dan Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kausalitas. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan penyebaran kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan analisis data regresi linier berganda dengan alat statistik SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Word Of Mouth berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada Salon Kembang Desa Spa di Banyuwangi, variabel Inovasi Layanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada Salon Kembang Desa Spa di Banyuwangi, serta variabel Service Quality berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada Salon Kembang Desa Spa di Banyuwangi.

Kata Kunci : Word Of Mouth, Inovasi Layanan, Service Quality



ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the Influence Word Of Mouth, Service Innovation, and Service Quality on the Decision to Use Services at Salon Kembang Desa Spa in Banyuwangi. This type of research uses a quantitative approach method with a sample size of 100 customer respondents and uses a *non-probability sampling* technique. The type of data for this study was taken from customers of Salon Kembang Desa Spa, the results of calculations using the formula, and this type of research uses causality research. Data collection techniques used in this study were interviews and questionnaires. This study used multiple linear regression data analysis with the SPSS 26 statistical tool. The results of this study indicate that the Word Of Mouth variable has a significant effect on the Decision to Use Services at Salon Kembang Desa Spa in Banyuwangi, the Service Innovation variable has a significant effect on the Decision to Use Services at Salon Kembang Desa Spa in Banyuwangi, and the Service Quality variable has a significant effect on the Decision to Use Services at Salon Kembang Desa Spa in Banyuwangi.

Keywords: Word Of Mouth, Service Innovation, Service Quality

