

**STUDI EMPIRIS KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI  
SALON WILDAN BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi  
Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Okta Ananda Putri  
NIM : 1810411220  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: STUDI EMPIRIS KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI SALON WILDAN BANYUWANGI, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

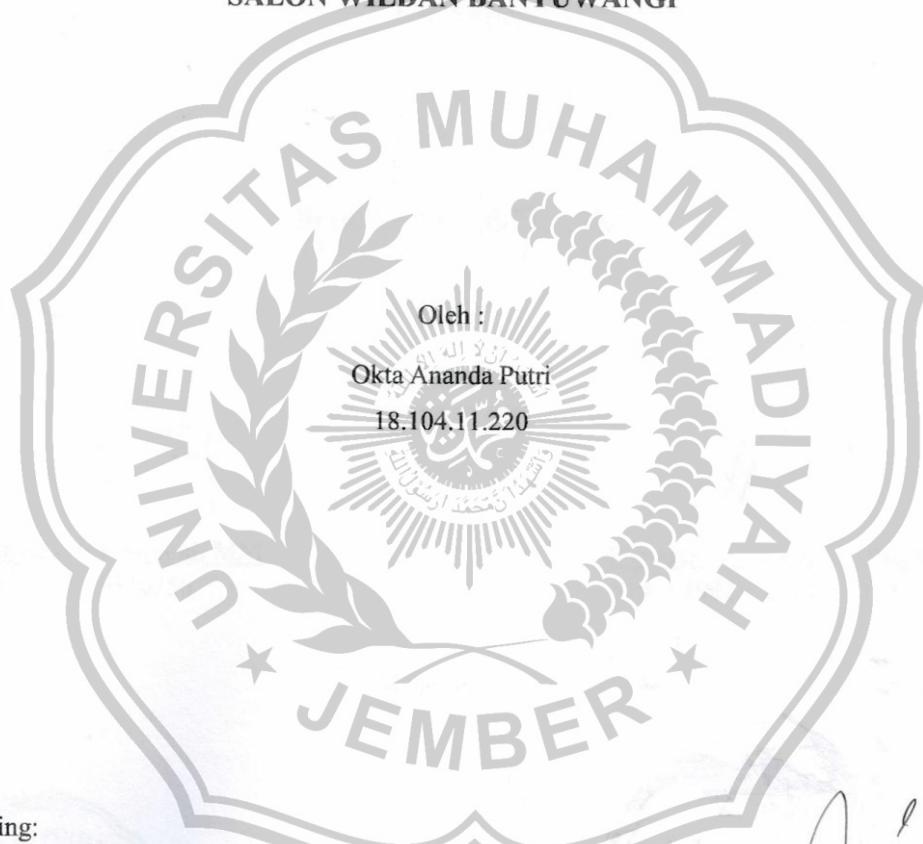
Jember, 23 Juni 2022  
Yang menyatakan,



Okta Ananda Putri  
NIM. 1810411220



**STUDI EMPIRIS KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI  
SALON WILDAN BANYUWANGI**



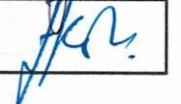
Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Dra. Retno Endah Supeni, MM

Dosen Pembimbing Pendamping

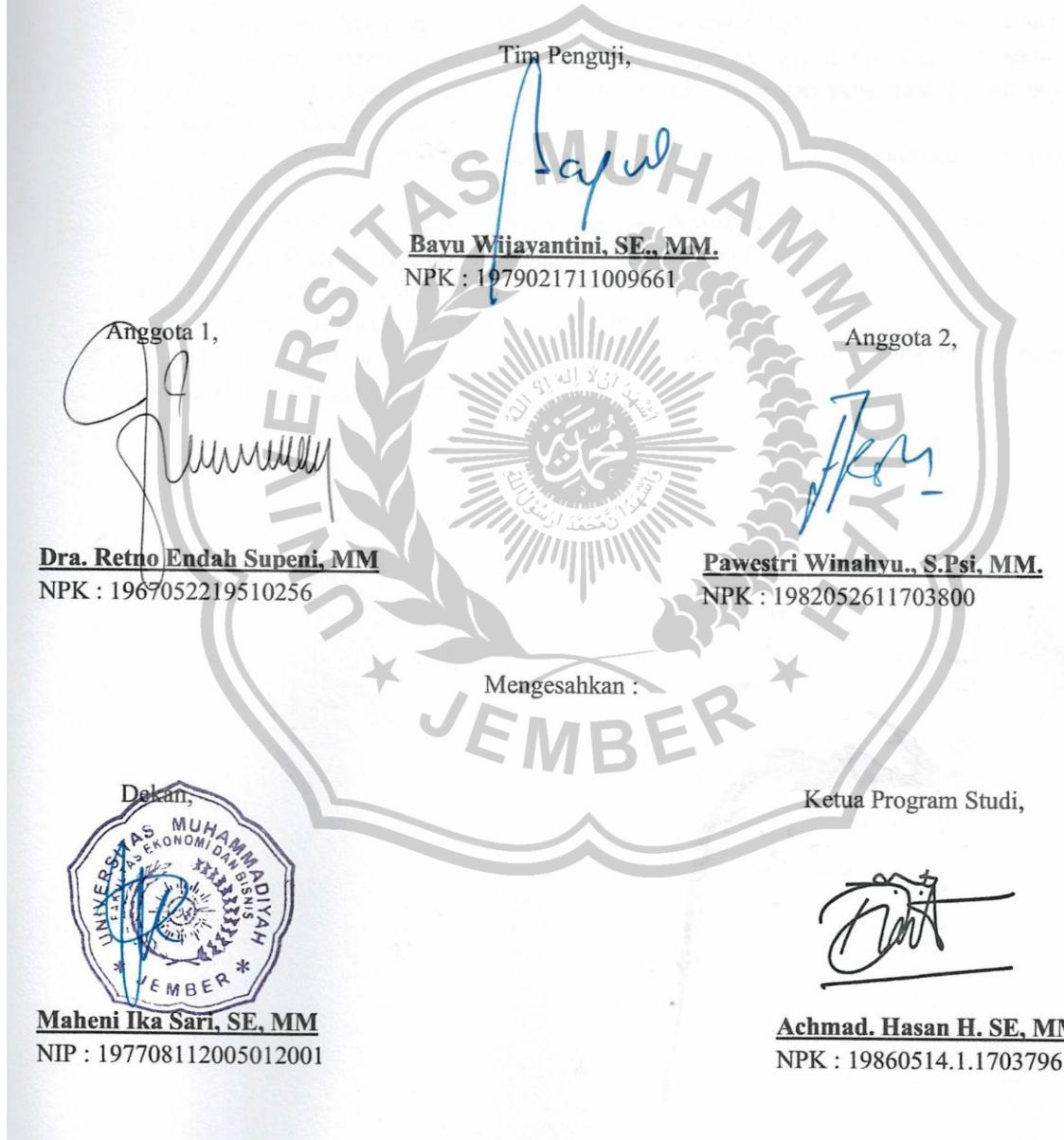
: Pawestri Winahyu., S.Psi, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: STUDI EMPIRIS KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI SALON WILDAN BANYUWANGI, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Okta Ananda Putri  
NIM : 1810411220  
Hari : Kamis  
Tanggal : 23 Juni 2022  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul STUDI EMPIRIS KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI SALON WILDAN BANYUWANGI, Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini
2. Kedua orang tua Ayahanda Suranto yang telah memberikan seluruh tenaga, usaha dan motivasinya dan Mama Listyorini yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati mencerahkan cinta, kasih sayang serta doa beliau dan dukungan yang tiada pernah berhenti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Kakakku Anggi Wibawanti yang selalu memberikan semangat dan support saat mengerjakan skripsi ini.
4. Sahabatku Mika Masarina Putri, Basma Safira, Devi Rosidiah Wati, Veny Widayanti, Pramadita, Ulfi Nawang Pratiwi, Novalia Hysada, dan Ruly Putri Indayanti yang kerap memberikan masukan dan dukungannya.
5. Teman teman kelas dari Manajemen angkatan 2018.
6. Terima kasih kepada my bf Tri Agung Kusuma Wardhana yang sudah memberikan semangat dan kesabaran atas keluh kesah aku.

## MOTTO

*“Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkat mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.”*

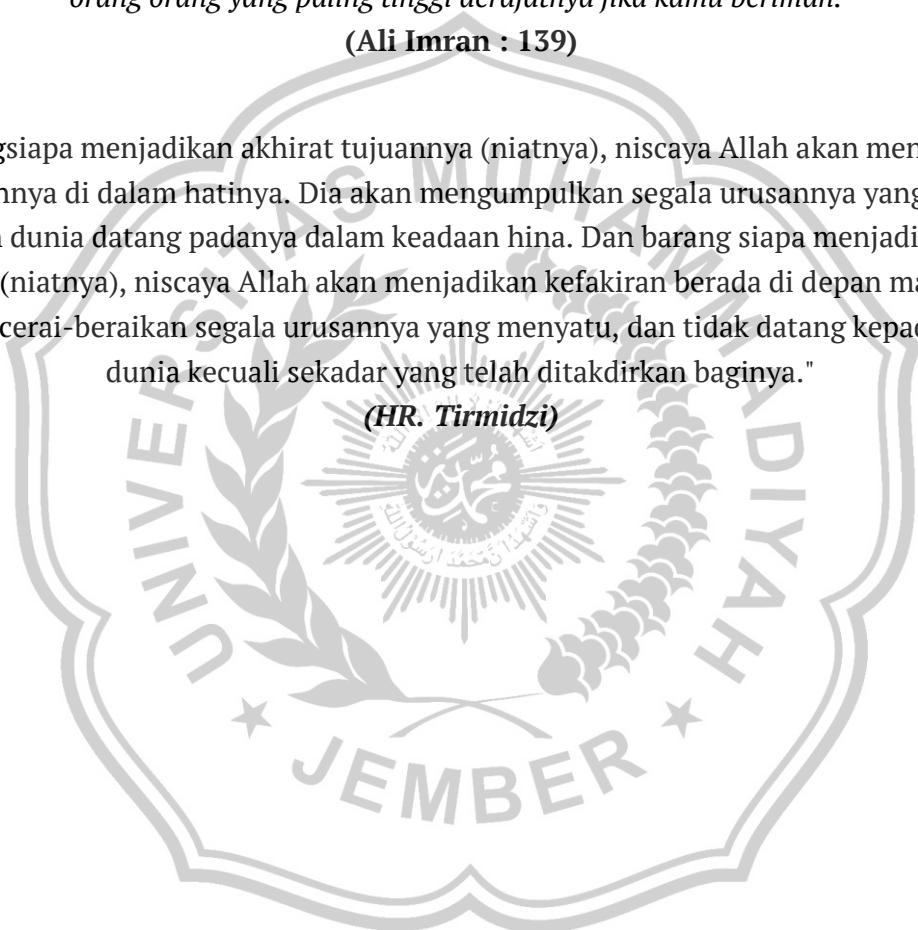
**(QS. Al-Isra : 70)**

*“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati, padahal kamu salah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”*

**(Ali Imran : 139)**

"Barangsiaapa menjadikan akhirat tujuannya (niatnya), niscaya Allah akan menjadikan kekayaannya di dalam hatinya. Dia akan mengumpulkan segala urusannya yang tercerai berai, dan dunia datang padanya dalam keadaan hina. Dan barang siapa menjadikan dunia tujuannya (niatnya), niscaya Allah akan menjadikan kefakiran berada di depan matanya. Dia akan mencerai-beraikan segala urusannya yang menyatu, dan tidak datang kepadanya dari dunia kecuali sekadar yang telah ditakdirkan baginya."

**(HR. Tirmidzi)**



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupanjatkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul **STUDI EMPIRIS KEPUASAN KONSUMEN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI SALON WILDAN BANYUWANGI**, Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Dra. Retno Endah Supeni, MM, selaku dosen pembimbing I dan
3. Ibu Pawestri Winahyu., S.Psi, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Ayah dan Ibu saya yang selalu mensupport dalam segala hal
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 23 Juni 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN.....</b>	i
<b>PENGESAHAN.....</b>	iii
<b>PERSEMBERAHAN.....</b>	iv
<b>MOTTO .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xi
<b>ABSTRAK .....</b>	xii
<b>ABSTRACT .....</b>	xiii
<b>BAB 1.....</b>	1
<b>PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2.....</b>	7
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	7
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	7
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.4 Bauran Pemasaran .....	8
2.1.5 Harga .....	9
2.1.6 Kualitas Layanan .....	10
2.1.7 Lokasi .....	11
2.1.8 Kepuasan Konsumen .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	13
2.3 Kerangka Konseptual.....	16
2.4 Hipotesis .....	17
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	17
2.4.2 Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	17
2.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	18
<b>BAB 3.....</b>	18
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	18
3.1 Identifikasi Variabel.....	18
3.1.1 Variabel Independen .....	18
3.1.2 Variabel dependen .....	18
3.2 Definisi Oprasional Variabel .....	18
3.2.1 Harga (X1).....	18
3.2.2 Kualitas Layanan (X2).....	18
3.2.3 Lokasi (X3).....	19
3.2.4 Kepuasan Konsumen (Y).....	19
3.3 Desain Penelitian .....	19
3.4 Jenis Data.....	20
3.4.1 Data Primer.....	20
3.4.2 Data Sekunder.....	20
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.5.1 Populasi .....	20

3.5.2 Sampel .....	20
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	20
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7 Teknik Analisis Data.....	21
3.7.1 Uji instrument data .....	21
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	22
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	23
3.7.4 Uji Hipotesis .....	23
3.7.5 Analisis Koefesien Determinasi .....	24
<b>BAB 4.....</b>	<b>25</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	25
4.1.1 Sejarah Salon Wildan Banyuwangi .....	25
4.1.2 Visi dan Misi Salon Wildan Banyuwangi.....	25
4.1.3 Aspek Personalia .....	25
4.1.4 Aspek Oprasional Usaha.....	27
4.1.5 Aspek Pemasaran.....	28
4.2 Hasil Dan Pembahasan .....	28
4.2.1 Hasil Uji Instrumen Data.....	39
4.2.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	40
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	41
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis.....	43
4.2.5 Hasil Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	43
4.3 Pembahasan.....	44
4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	44
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	44
4.3.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	45
<b>BAB 5.....</b>	<b>44</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>44</b>
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>Lampiran-Lampiran.....</b>	<b>51</b>

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1.1 Survey Kepuasan Konsumen Salon Wildan 2022.....	3
1.2 Perbandingan Harga Jasa Salon Wildan, Cantik, Lady Tahun 2020.....	4
1.3 Daftar Target Dan Realisasi Pendapatan Salon Wildan Tahun (2016-2020).....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pengguna'an Jasa Salon Wildan Banyuwangi .....	28
4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur Konsumen .....	28
4.3 Harga (X1) .....	29
4.4 Harga (X1) .....	29
4.6 Harga (X1) .....	29
4.7 Harga (X1) .....	30
4.8 Harga (X1) .....	30
4.9 Kualitas Layanan (X2).....	31
4.10 Kualitas Layanan (X2).....	31
4.11 Kualitas Layanan (X2).....	32
4.12 Kualitas Layanan (X2).....	32
4.13 Kualitas Layanan (X2).....	33
4.14 Lokasi (X3) .....	33
4.15 Lokasi (X3) .....	34
4.16 Lokasi (X3) .....	34
4.17 Lokasi (X3) .....	35
4.18 Lokasi (X3) .....	35
4.19 Kepuasan Konsumen (Y) .....	36
4.19 Kepuasan Konsumen (Y) .....	36
4.19 Kepuasan Konsumen (Y) .....	37
4.19 Kepuasan Konsumen (Y) .....	37
4.19 Kepuasan Konsumen (Y) .....	37
4.19 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
4.21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
4.20 Hasil Uji Multikolonieritas.....	41
4.22 Hasil Uji t .....	42
4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	43

## **DAFTAR GAMBAR**

### **Gambar**

2.1 Kerangka Konseptual .....	16
4.1 Struktur Organisasi Salon Wildan Banyuwangi.....	25
4.2 Hasil Uji Normalitas.....	39
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	40



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Statistik Dekskriptif
3. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
4. Hasil Uji Asumsi Klasik
5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
6. Surat Keterangan Penelitian
7. Dokumentasi

