

**PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WOM BARBERSHOP DI GRENDEN PUGER**

SKRIPSI

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



Oleh:

ERFINA PUTRI PURNAMASARI

18.104.11.169

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erfina Putri Purnamasari
NIM 1810411169
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: “Pengaruh Pelayanan, Harga, Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Wom Barbershop Di Grenden Puger”, 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.

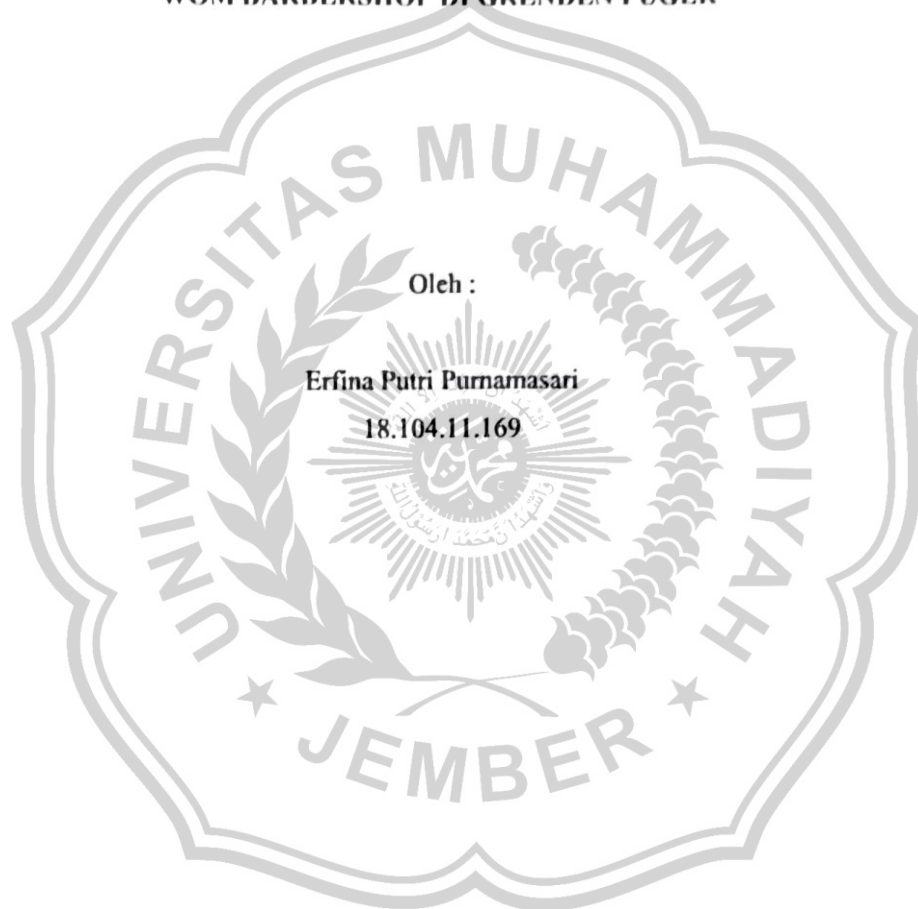
Jember, 2022
Yang menyatakan,



Erfina Putri Purnamasari
NIM. 1810411169



**PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WOM BARBERSHOP DI GRENDEH PUGER**



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Budi Santoso, SE, MM, M.Akun

Dosen Pembimbing Pendamping


: Tatit Diansari Reskiputri, SE, MM

PENGESAHAN

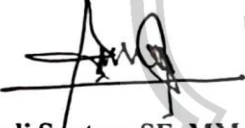
Skripsi berjudul: PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WOM BARBERSHOP DI GRENDEN PUGER, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Erfina Putri Pumamasari
NIM : 1810411169
Hari : Kamis
Tanggal : 10 November 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Feti Fatimah, SE, MM
NPK : 1979052510709622

Anggota 1,



Budi Santoso SE, MM, M.Akun
NPK : 1973100911139340

Anggota 2,


Tatit Diansari Reskiputri SE, MM
NPK : 1990032111703804

Mengesahkan :

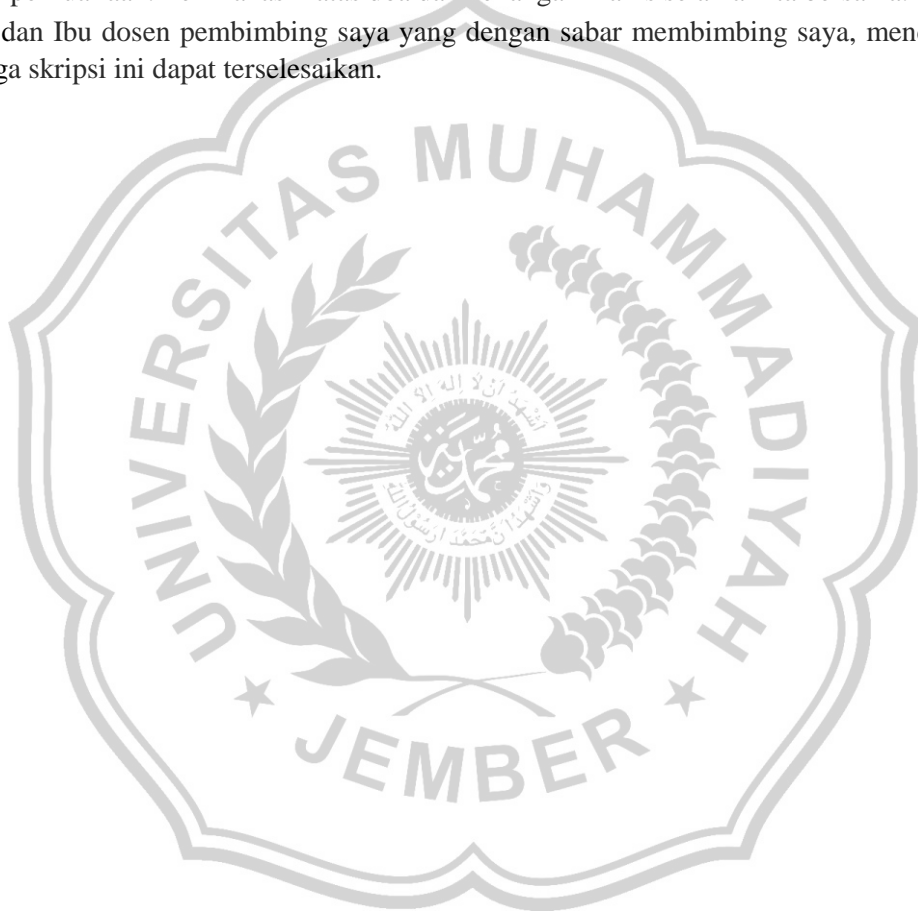

Maheni Ha Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001


Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 19860514.1.1703796

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, dan dengan segala limpahan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat selesai dengan baik. Dengan rasa syukur dan bahagia, Tugas Akhir Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah, Ibu, dan Keluarga yang senantiasa tidak henti-hentinya memberikan doa, support baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan. Semoga ini menjadi sesuatu yang bias membahagiakan bagi semua.
2. Teman-teman Mahasiswa Manajemen 2018 dan seluruh teman yang saya kenal selama duduk di bangku perkuliaan. Terimakasih atas doa dan kenangan manis selama kita bersama.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang dengan sabar membimbing saya, mendukung saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Q.S Asy Syarh: 5)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa-apa yang ada pada diri mereka” (Q.S Al-Ra’d: 11)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Harga, Dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Wom Barbershop Di Grenden Puger”.

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 terselesaikannya 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 Feti Fatimah, SE. M.M selaku dosen ketua penguji
3. Bapak Budi Santoso SE, MM, M.Akun selaku dosen pembimbing 1
4. Ibu Tatit Diansari Reskiputri SE, MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orangtua saya bapak Slamet Agus Purnomo dan ibu Erna Fatmawati yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
7. Seseorang calon pasangan hidup saya Andre Eko Inbastian yang selalu mendukung saya dan selalu sabar menemani segala keputusan yang saya ambil.
8. Seorang sahabat Widya, Silva, Kaye, Ica, dan Cella yang selalu ada dan selalu support, dukung setiap keputusan yang saya ambil.
9. 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, Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN JUDUL	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Perumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan Masalah	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Tinjauan Teori	21
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis.....	31
BAB 3 METODE PENELITIAN	33
3.1 Identifikasi Variabel	33
3.3 Desain Penelitian.....	34
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2 Karakteristik Responden	40
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	41
4.4 Hasil Uji	46
4.5 Pembahasan.....	52

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN 54
DAFTAR PUSTAKA 55
LAMPIRAN..... 59



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Persaing Wom Barbershop di desa Puger	17
Tabel 1.2 Kenaikan Harga Wom Barbershop Tahun 2018-2020	18
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Skorsing pada Skala Likert	36
Tabel 4.1 Responden Usia	40
Tabel 4.2 Responden Pekerjaan	41
Tabel 4.3 Pelayanan (X1).....	41
Tabel 4.4 Pelayanan (X1).....	42
Tabel 4.5 Pelayanan (X1).....	42
Tabel 4.6 Harga (X2)	42
Tabel 4.7 Harga (X2)	43
Tabel 4.8 Harga (X2)	43
Tabel 4.9 Harga (X2)	43
Tabel 4.10 Trust (X3).....	44
Tabel 4.11 Trust (X3).....	44
Tabel 4.12 Trust (X3).....	44
Tabel 4.13 Kepuasan (Y)	45
Tabel 4.14 Kepuasan (Y)	45
Tabel 4.15 Kepuasan (Y)	45
Tabel 4.16 Kepuasan (Y)	46
Tabel 4.17 Kepuasan (Y)	46
Tabel 4.18 Uji Validitas X	47
Tabel 4.19 Tabel Uji Reliabilitas X	47
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas (Y)	47
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas (Y).....	48
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.23 Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.24 Hasil Uji t.....	51
Tabel 4.25 Uji Simultan	50
Tabel 4.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.1 Logo Wom Barbershop di Grenden Puger	25
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Wom Barbershop di Grenden Puger	26
Gambar 4.3 Uji Normalitas	34
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kerangka Konseptual	59
Lampiran 2. Data Responden.....	60
Lampiran 3. Hasil Data Olah SPSS	66
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian	70
Lampiran 5. Dokumentasi	71

