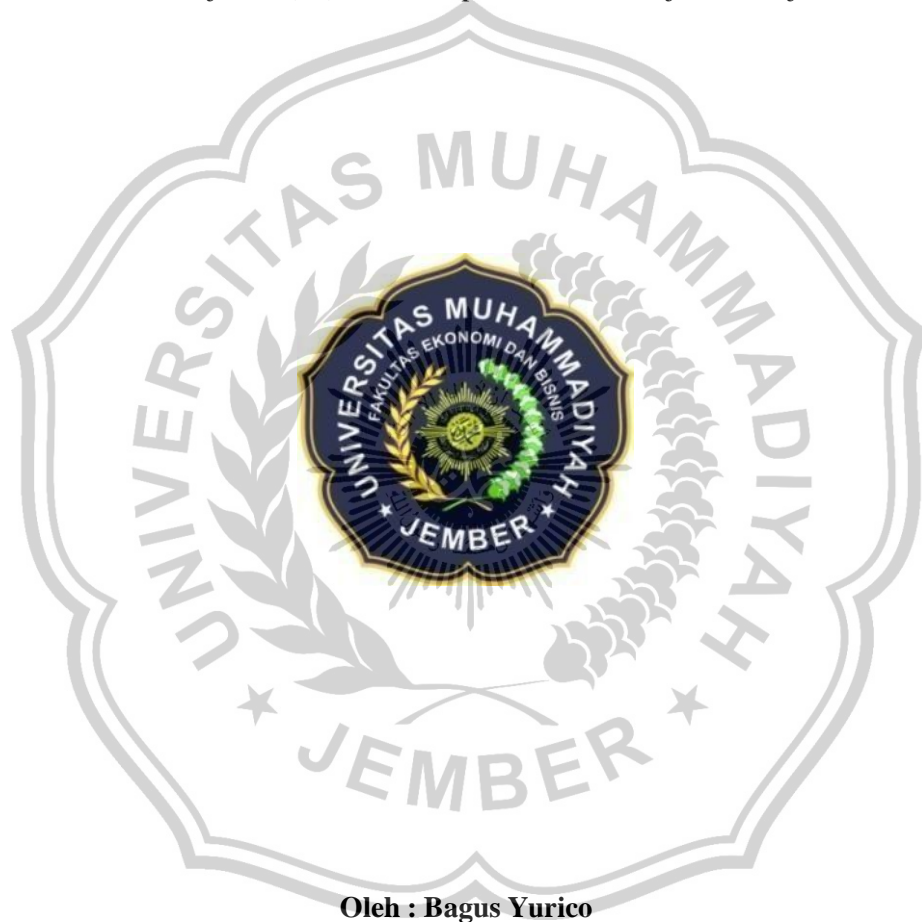


**PENGARUH GAYA HIDUP, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BARBERSHOP DEN BAGOES TANGGUL JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh : Bagus Yurico

18.1041.1266

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

2022

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagus Yurico

NIM : 1810411266

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH GAYA HIDUP, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BARBERSHOP DEN BAGOES TANGGUL JEMBER adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi 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 di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Desember 2022
Yang menyatakan,



Bagus Yurico
NIM. 18.1041.1266

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH GAYA HIDUP, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BARBERSHOP DEN BAGOES TANGGUL JEMBER**



Oleh : Bagus Yurico

18.1041.11266

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu SE, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Gaya Hidup, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Den Bagoes Barbershop Tanggul Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Bagus Yurico
NIM : 1810411266
Hari : Kamis
Tanggal : 22 Desember 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji


Maheni Ika Sari, SE., MM
NPK : 197708112005012001

Anggota 1


Feti Fatimah, SE., MM
NPK : 1979052510709622

Anggota 2


Jekti Rahayu SE, M.Si
NPK : 1972071111703793

Mengesahkan


Dekan,
Maheni Ika Sari, SE., MM
NPK : 197708112005012001


Ketua Program Studi
Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM
NPK : 1986051411703796

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah Subhanhu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terima kasih saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya yang mencintai dan menyayangi saya tanpa batas, serta mendoakan dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Terima kasih untuk kakak tersayang saya Ayu Retno Asri yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Terima kasih untuk kakek dan nenek saya yang selalu memberikan dukungan, menyemangati, dan mendoakan saya dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. selaku ketua penguji yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
6. Terima kasih kepada Ibu Feti Fatimah, SE., MM selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
7. Terima kasih kepada Ibu Jekti Rahayu SE, M.Si selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membantu, membimbing, dan mempermudah dalam proses skripsi saya.
8. Terima kasih kepada teman-teman saya Jefriyanto, Raditha Ramadhan, Gilang Ramadhan, Taufiqurahman, dan teman-teman lainnya yang telah banyak membantu, memberi semangat, dan mengingatkan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
9. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember, untuk ilmu yang saya dapatkan InshaAllah akan bermanfaat dalam kehidupan saya.
10. Terima kasih kepada teman-teman Manajemen kelas F Angkatan 2018, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

MOTTO

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah.
Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad.”

(Abu Hamid Al Ghazali)

“Permata tidak bisa berkilau tanpa gesekan.
Begitu juga manusia, tidak ada manusia yang luar biasa tanpa cobaan.”

(Konfucius)

"Rintangan bukan untuk menghentikannya. Jika Anda bertemu tembok, jangan berbalik dan menyerah.
Cari cara untuk memanjatnya, menembusnya atau memutarinya."

(Michael Jordan)



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah Tuhan yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Gaya Hidup, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Den Bagoes Barbershop Tanggul Jember”. Skripsi ini disusun guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi M.Pd.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM, Ibu Feti Fatimah SE., MM, dan Ibu Jekti Rahayu SE, M.Si selaku dosen penguji dan pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dan arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajaran prodi Manajemen dan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia Pendidikan.

Jember, 22 Desember 2022

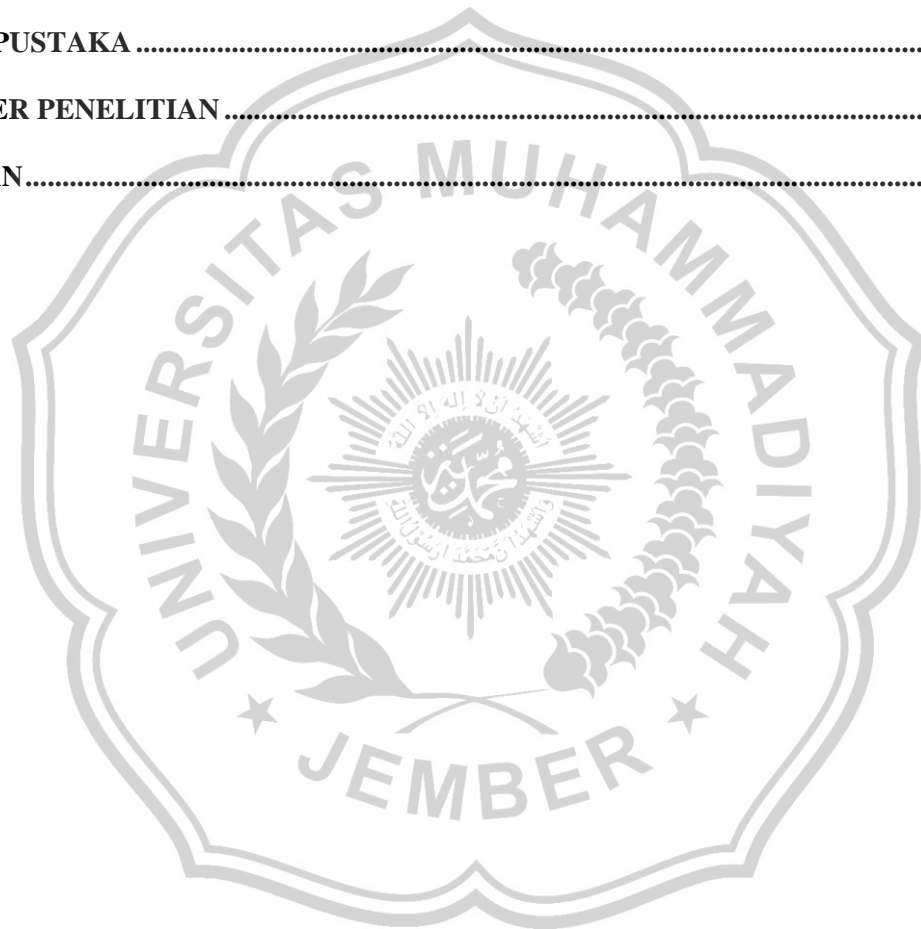
Bagus Yurico

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	I
PERSETUJUAN SKRIPSI	II
PENGESAHAN	III
PERSEMBAHAN	IV
MOTTO	V
ABSTRAK	VI
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 TINJAUAN TEORI	6
2.1.1 Jasa	6
2.1.2 Gaya Hidup	6
2.1.3 Citra Merek	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan	9
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	10
2.2 TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU.....	12
2.3 KERANGKA KONSEPTIONAL.....	16
2.4 HIPOTESIS PENELITIAN.....	16
2.4.1 Pengaruh Gaya Hidup terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.4.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	17

BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 IDENTIFIKASI VARIABEL	18
3.1.1 Variabel Independen/Bebas.....	18
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat	18
3.2 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	18
3.2.1 Gaya Hidup (X_1).....	18
3.2.2 Citra Merek (X_2).....	18
3.2.3 Kualitas Pelayanan (X_3)	19
3.2.4 Kepuasan Pelanggan (Y).....	19
3.3 DESAIN PENELITIAN	19
3.4 JENIS DATA DAN SUMBER DATA.....	19
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	20
3.7 UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	21
3.8 UJI INSTRUMEN DATA	21
3.8.1 Uji Validitas	21
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	21
3.9 ANALISIS DATA.....	22
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	22
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	22
3.9.3 Uji Hipotesis.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	24
4.1.1 Gambaran Umum Den Bagoes Barbershop Tanggul Jember.....	24
4.1.2 Visi dan Misi Den Bagoes Barbershop Tanggul Jember.....	24
4.1.3 Struktur Organisasi.....	25
4.2 HASIL ANALISIS DATA	25
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif	26
4.2.2 Hasil Uji Instrumen Data.....	33
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	35
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	38

4.2.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	38
4.3 PEMBAHASAN	39
4.3.1 Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
4.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 KESIMPULAN	42
5.2 SARAN	42
DAFTAR PUSTAKA	43
KUISIONER PENELITIAN	46
LAMPIRAN	49



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar <i>Barbershop</i> di Daerah Jember	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Umur	26
Tabel 4. 3 Gaya Hidup (X1.1).....	27
Tabel 4. 4 Gaya Hidup (X1.2).....	27
Tabel 4. 5 Gaya Hidup (X1.3).....	28
Tabel 4. 6 Citra Merek (X2.1)	28
Tabel 4. 7 Citra Merek (X2.2).....	29
Tabel 4. 8 Citra Merek (X2.3).....	29
Tabel 4. 9 Kualitas Pelayanan (X3.1)	30
Tabel 4. 10 Kualitas Pelayanan (X3.2)	30
Tabel 4. 11 Kualitas Pelayanan (X3.3).....	31
Tabel 4. 12 Kualitas Pelayanan (X3.4)	31
Tabel 4. 13 Kualitas Pelayanan (X3.5)	32
Tabel 4. 14 Kualitas Pelayanan (Y.1)	32
Tabel 4. 15 Kualitas Pelayanan (Y.2)	33
Tabel 4. 16 Kualitas Pelayanan (Y.3)	33
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinieritas.....	37
Tabel 4.21 Hasil Uji t	38
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	11
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	16
Gambar 4. 1 Logo Den Bagoes Barbershop.....	24
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Den Bagoes Barbershop Tanggul.....	25
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas	36
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Hasil Responden.....	49
Lampiran 2. Bentuk Kuisisioner Google Form.....	52
Lampiran 3. Hasil Distribusi Jawaban Responden.....	54
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	56
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas.....	60
Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskadisitas.....	61
Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Lampiran 10. Hasil Uji t.....	62
Lampiran 11. Hasil Uji R2.....	62
Lampiran 12. Surat Keterangan Penelitian.....	63
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	64

