

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, GAYA HIDUP DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PMU ABADI'S BUSANA DI
KECAMATAN SILO KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

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



**Afrizal Mubarok Alfaris
20.1041.1182**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

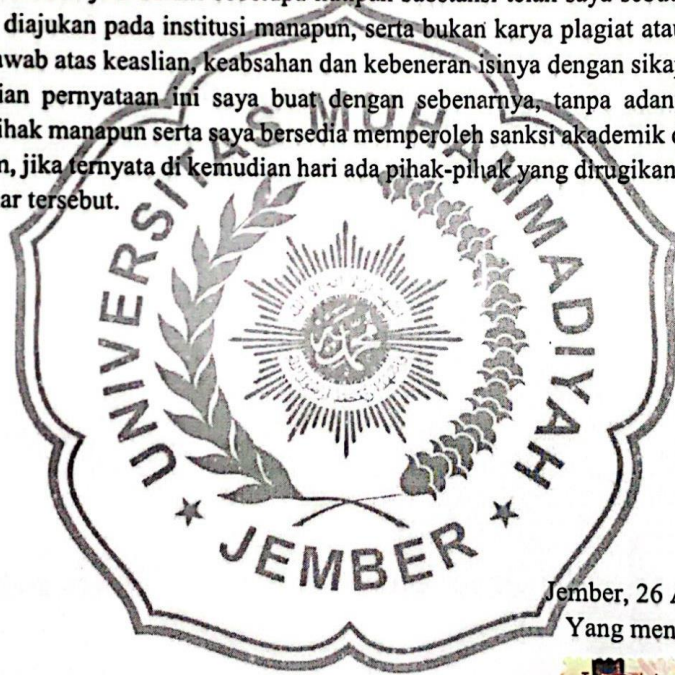
Nama : Afrizal Mubarak Alfaris

NIM : 2010411182

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pekayanan, Gaya Hidup dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PMU Abadi’s Busana di Kecamatan Silo Kabupaten 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 kebenarannya 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 di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.



Jember, 26 April 2024

Yang menyatakan,



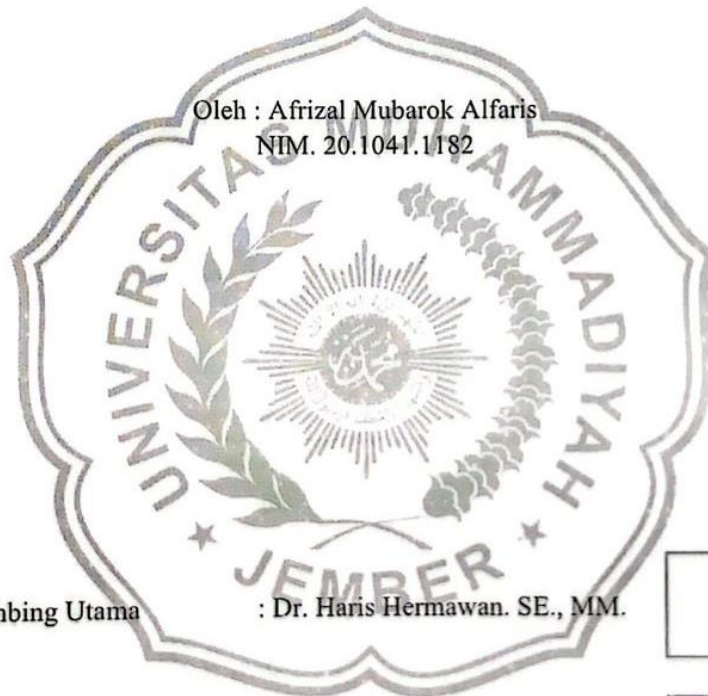
Afrizal Mubarak Alfaris

NIM. 2010411182

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, GAYA HIDUP DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PMU ABADI'S BUSANA DI KECAMATAN SILO KABUPATEN JEMBER

Oleh : Afrizal Mubarak Alfaris
NIM. 20.1041.1182



Pembimbing :

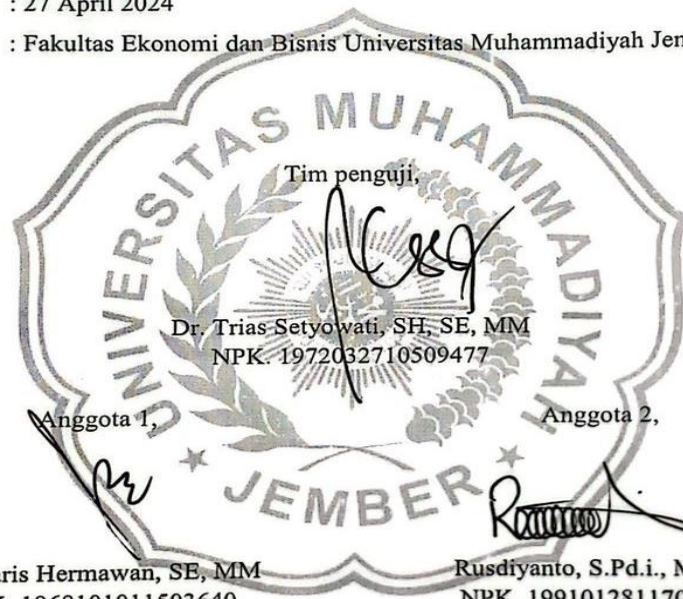
Dosen Pembimbing Utama : Dr. Haris Hermawan. SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto, S.Pd., M.Pd.I.


PENGESAHAN

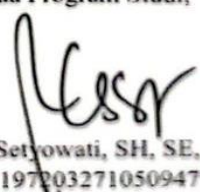
Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Gaya Hidup dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PMU Abadi’s Busana di Kecamatan Silo Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Afrizal Mubarak Alfaris
NIM : 2010411182
Hari : Sabtu
Tanggal : 27 April 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember



Mengesahkan,

Dekan,

Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM
NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang Menciptakan. Dia telah menciptakan manusia manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah, Yang mangajarkan (manusia) dengan perantaraan qalam. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya”.

(Surah Al-Alaq Ayat 1-5)

“Mara dulih pemareh skripsinah cong“

(Emak, 2024)

“Ingat kata Dory, *just keep swimming just keep swimming*“

(Rani Iftinan Amahika, 2024)

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang telah melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

“Dari Abu Hurairah RA meriwayatkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, ‘Apabila anak cucu Adam telah meninggal dunia, maka terputuslah (pahala) amalnya. Kecuali tiga perkara, yaitu sedekah jariyah, ilmu yang bermanfaat, dan anak saleh yang mendoakannya”

(HR Muslim)

“Jangan belajar untuk melakukan sesuatu, tetapi belajarlah ketika melakukan sesuatu“

(Samuel Butler)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, hidayah dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa pula saya panjatkan puja dan puji syukur terhadap junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dan juga saya ucapkan terimakasih kepada semua yang telah membantu saya di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

- ❖ Kedua orang tua ku tercinta Bapak Sukarto dan Ibu Sumiyati yang senantiasa memberi dukungan moral maupun materi, do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, selalu menyemangati dalam segala hal, dan selalu memberi yang terbaik, serta kasih sayang dan cinta yang tulus. Saya takkan pernah lupa semua pengorbanan jerih payah yang engkau berikan sehingga saya dapat meraih kesuksesan ini, kelak dapat membahagiakan engkau sampai akhir hayat.
- ❖ Seluruh keluarga yang sudah mendukung, kakak saya Kak Ricky, ponakan saya Ozil, adik saya Dek Dimas, yang selalu menghibur ketika suntuk. Yang selalu menyemangati, memotivasi selama ini dan membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
- ❖ Pasangan saya Rani Iftinan Amahika, terima kasih banyak sudah menemani, mendukung, memotivasi dan menghibur saya dari awal pengerjaan sampai selesainya skripsi ini. Dan saya ucapkan terima kasih kembali untuk semua pengorbanan yang sudah diberikan, pengertiannya dan semoga kita terus bersama.
- ❖ Sahabat saya, M. Iqbal Maulana, rekan-rekan magang BSI, rekan-rekan organisasi dan kawan-kawan saya lainnya, terima kasih selama ini sudah membantu saya, untuk semuanya semoga kita selalu diberi kerukunan dan selalu dekat seperti saat ini dan terima kasih sudah menjadi sahabat, rekan dan kawan terbaik. Dan terima kasih pula untuk solidaritas bagaikan keluarga salama ini.
- ❖ Diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang dan berusaha sekuat dan sehebat yang saya bisa. Tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terima kasih banyak karena sudah bertahan untuk kuat sejauh sampai detik ini.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillahirabbilalamin, Puja dan Puji syukur atas Kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya yang tak terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Gaya Hidup dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PMU Abadi’s Busana di Kecamatan Silo Kabupaten Jember”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hanafi M. Pd, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Dr. Haris Hermawan, SE, MM, selaku dosen pembimbing I dan Rusdiyanto, S.Pd.i., M.Pd.I, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staf Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Pemilik toko PMU Abadi’s Busana yang telah memberikan ijin tempat penelitian serta bantuan dan pengarahannya sehingga tersusunnya skripsi ini.
8. Kedua orang tua tercinta, untuk seluruh cinta dan kasih sayang, do’a, dukungan dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga hal ini menjadi awal yang baik untuk kedepannya.
9. Seluruh keluarga dan saudara-saudara, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
10. Pasangan, sahabat, rekan-rekan magang dan rekan organisasi yang selama ini telah menemani dan telah memberikan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

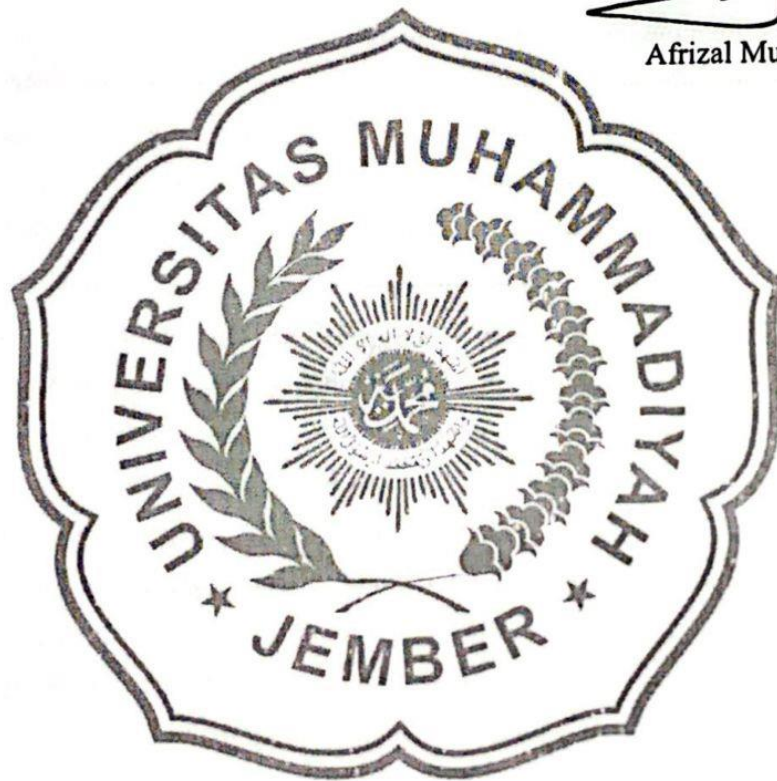
Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 26 April 2024

Penyusun,



Afrizal Mubarak Alfaris



DAFTAR ISI

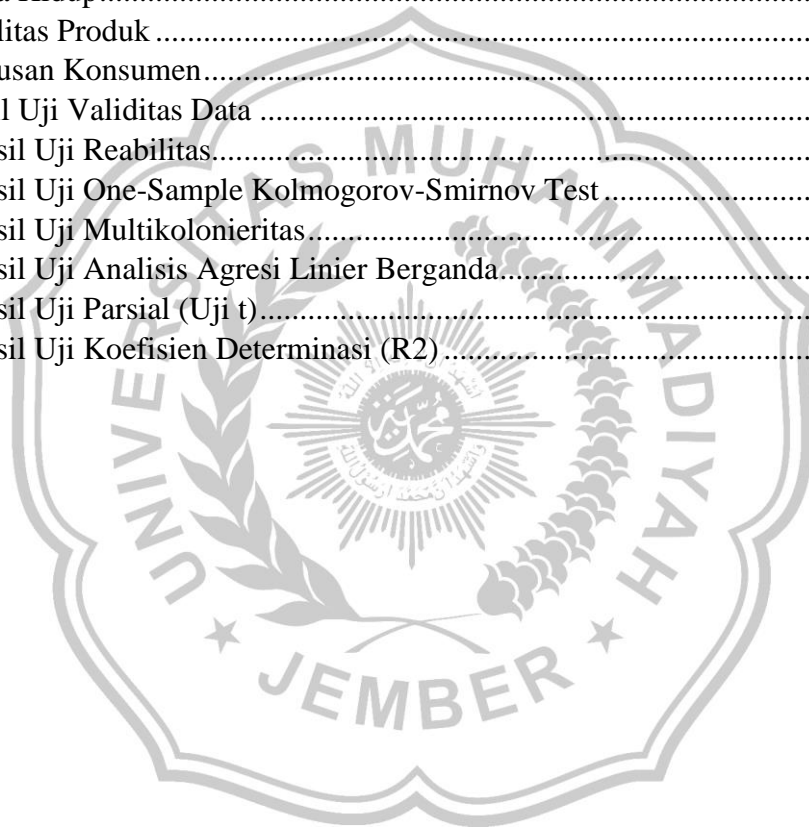
SKRIPSI	i
PERNYATAAN	ii
SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Ruang Lingkup Pemasaran.....	7
2.1.3 Konsep Inti Pemasaran.....	8
2.1.4 Strategi Pemasaran.....	9
2.1.5 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.6 Fungsi dan Tujuan Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.7 Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.9 Gaya Hidup.....	14
2.1.10 Kualitas Produk.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Berfikir.....	23

2.4	Hipotesis	23
BAB 3 METODE PENELITIAN		25
3.1.	Identifikasi Variabel	25
3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.3.	Desain Penelitian	27
3.4.	Populasi dan Sampel.....	27
3.5.	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7.	Jenis Data.....	29
3.8.	Teknik Analisis Data	29
3.8.1.	Uji Instrumen.....	30
3.9.	Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.10.	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.11.	Uji t.....	31
3.12.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum.....	33
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	33
4.1.2	Logo PMU Abadi's Busana.....	33
4.1.3	Visi dan Misi PMU Abadi's Busana	34
4.1.4	Struktur Organisasi PMU Abadi's Busana.....	34
4.2	Analisis Data.....	35
4.2.1	Analisis Statistik Responden	35
4.3	Deskripsi Variabel	37
4.3.1	Variabel Bebas.....	37
4.3.2	Variabel Terikat.....	41
4.4	Uji Instrumen	43
4.4.1	Uji Validitas Data	43
4.4.2	Uji Reliabilitas	44
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	44
4.5.1	Uji Normalitas	44
4.5.2	Uji Multikolonieritas	46
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	46
4.6	Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.7	Uji Hipotesis	48

4.7.1	Uji Parsial (Uji t)	48
4.7.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.8	Pembahasan	49
4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	49
4.8.2	Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Konsumen	50
4.8.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	51
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		57
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian		57
Lampiran 2 Analisis Statistik Responden.....		61
Lampiran 3 Statistik Deskriptif Variabel		63
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Penelitian		68
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....		71
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....		72
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....		73
Lampiran 8 Dokumentasi		74
Lampiran 9 Surat Penelitian		76

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Barand Lokal Indonesia Terbaru 2023	1
Tabel 1. 2 Daftar Toko Besar Pakaian di Kab. Jember	2
Tabel 1. 3 Penjualan PMU Abadi's Busana Tahun 2023	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4. 1 Persentase Umur Responden	35
Tabel 4. 2 Persentase Jenis Kelamin Responden.....	35
Tabel 4. 3 Persentase Pekerjaan Responden.....	36
Tabel 4. 4 Persentase Pendidikan Terakhir Responden.....	37
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4. 6 Gaya Hidup.....	39
Tabel 4. 7 Kualitas Produk	40
Tabel 4. 8 Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Data	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reabilitas.....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolonieritas.....	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Agresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4. 1 Logo PMU Abadi's Busana.....	33
Gambar 4. 2 Stuktur organisasi PMU Abadi's Busana	34
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas	45
Gambar 4. 4 Hasil Uji Scatterplot	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	57
Lampiran 2 Analisis Statistik Responden.....	61
Lampiran 3 Statistik Deskriptif Variabel.....	63
Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	68
Lampiran 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	72
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	73
Lampiran 8 Dokumentasi	74
Lampiran 9 Surat Penelitian	76

