

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.

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam suatu dunia bisnis semakin ketat. Hal ini menjadi suatu tuntutan bagi setiap perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing di pasar. Saat ini, banyak toko pakaian yang bermunculan di Kabupaten Jember, PMU Abadi's Busana salah satunya. Persaingan yang terjadi menuntut perusahaan harus memberikan yang terbaik bagi para konsumennya contohnya seperti meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan gaya hidup. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, gaya hidup dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PMU Abadi's Busana di Kecamatan Silo Kabupaten Jember. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan populasi yang digunakan adalah para konsume PMU Abadi's Busana dengan jumlah sampel adalah 96 orang. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kausalitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, gaya hidup dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PMU Abadi's Busana sebesar 78,8% dan 21,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel lainnya tersebut bisa jadi salah satunya yaitu harga, promosi dan lainnya. Peneliti juga menyarankan beberapa objek penelitian untuk peneliti selanjutnya seperti Toko Baju Serba 35, Toko Borma dan toko lainnya yang berada di daerah Kecamatan Silo Kabupaten Jember. Namun peneliti selanjutnya juga bisa meneliti di daerah lainnya untuk memperluas cakupan objek penelitian.

Kata kunci : kualitas pelayanan, gaya hidup, kualitas produk dan kepuasan konsumen

