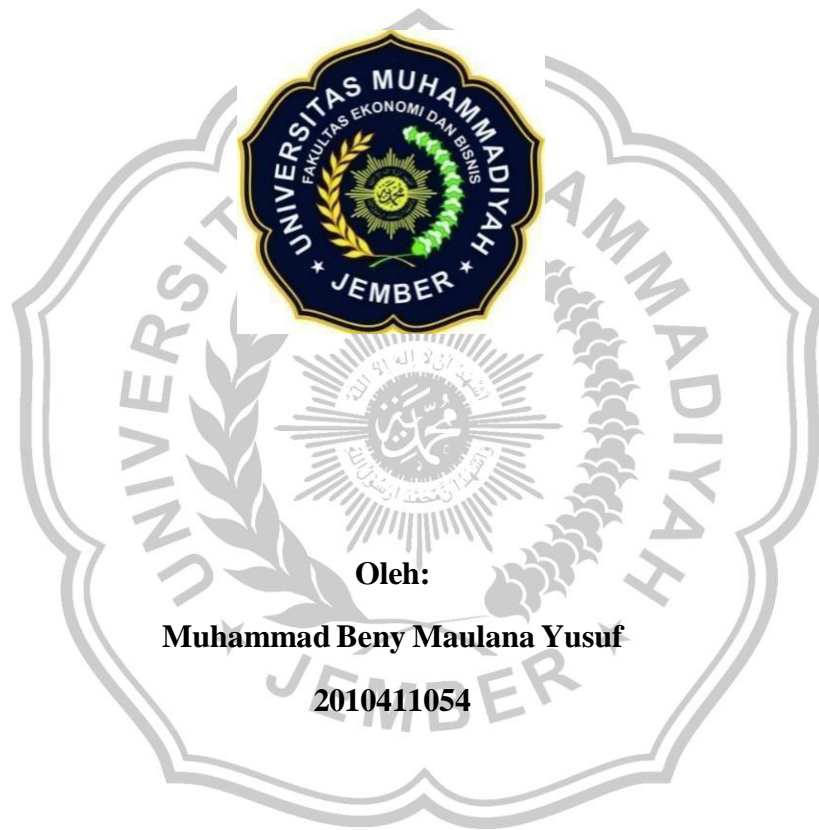


**PENGARUH PROMOSI, PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SADIMO
BARBERSHOP JEMBER**

SKRIPSI



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

2024

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Beny Maulana Yusuf

Nim : 2010411054

Progam Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar–benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sadimo Barbershop Jember.** 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 di rugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 06 Juni 2024

Yang menyatakan,



Muhammad Beny Maulana Yusuf

NIM. 2010411054

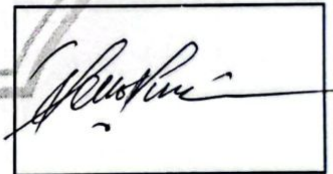
SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, PERSEPSI HARGA, LOKASI, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SADIMO BABERSHOP JEMBER**

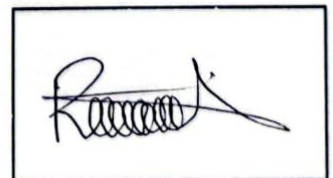
**Oleh : Muhammad Beny Maulana Yusuf
NIM : 2010411054**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Seno Sumowo, SE, MM



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



PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sadimo Barbershop Jember." telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:


Hari : Kamis
Tanggal : 06 Juni 2024
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

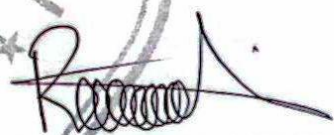
Tim Penguji,

Anggota 1,

Anggota 2,


Nursaidah, S.E., M.M.
NPK. 1985060111509637


Seno Sumowo, SE., MM
NPK. 1966101710109280


Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I
NPK. 1991012811703792

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,


Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197711082005012001


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

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah di rencanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terimakasih kepada orang tua dan juga keluarga besar saya yang telah setia menemani, membimbing, memahami, mendukung, menasehati, dan mendoakan saya setiap waktu.
2. Terimakasih kepada Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah membantu mendampingi saya dalam penyusunan skripsi.
3. Terimakasih kepada civitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, staf pengajar, karyawan dan seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Terimakasih kepada pihak Sadimo Barbershop Jember yang telah bersedia untuk penelitian tugas akhir.
5. Terimakasih kepada teman – teman seperjuangan saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember angkatan Tahun 2020.
6. Dan terakhir untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

Al Mujadalah: 11

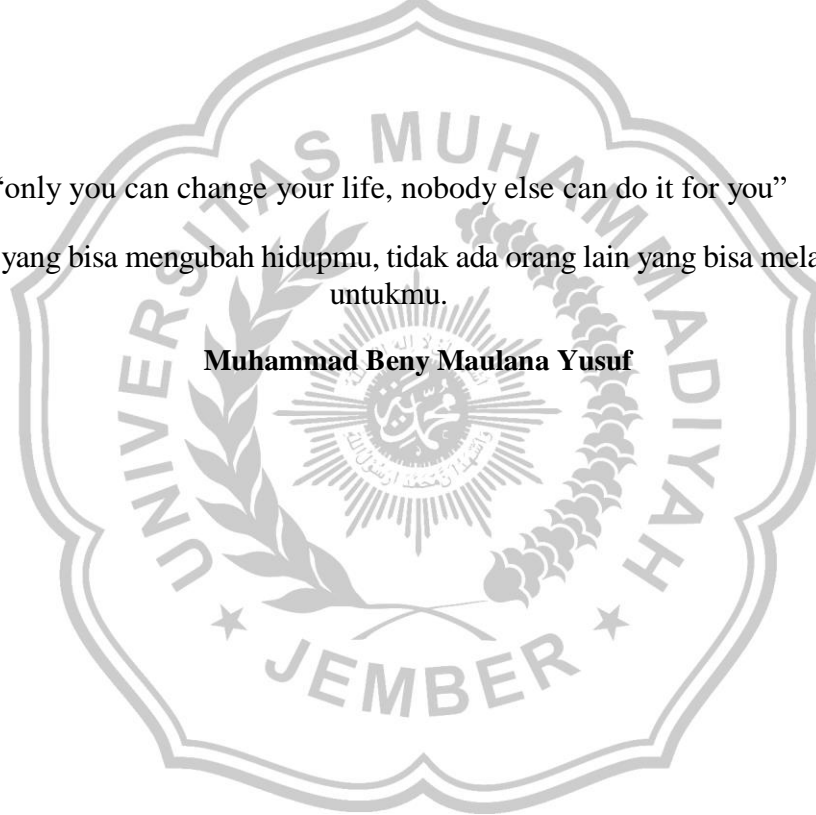
“Kesuksesan bukan akhir dan kegagalan juga bukan hal fatal. Hal tersebut merupakan keberanian untuk melakukan sesuatu yang penting.”

Winston Churchill

“only you can change your life, nobody else can do it for you”

Hanya kamu yang bisa mengubah hidupmu, tidak ada orang lain yang bisa melakukannya untukmu.

Muhammad Beny Maulana Yusuf



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kami persembahkan kepada Allah Swt segala rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Promosi, Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sadimo Barbershop Jember.**

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 terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi M. Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Trias Setyowati, SH, SE, MM Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Penguji utama Ibu Nursaidah, SE., MM. Bapak Seno Sumowo SE, MM., selaku dosen pembimbing I dan Bapak Rusdiyanto, S.Pd.I.,M.Pd.I selaku dosen pembimbing II 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. Orang tua saya dan saudara yang selalu mensupport dan mendoakan dalam segala hal.
7. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemen yang telah banyak memberi bantuan pikiran dan masukan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

Kritik dan saran penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 06 Juni 2024



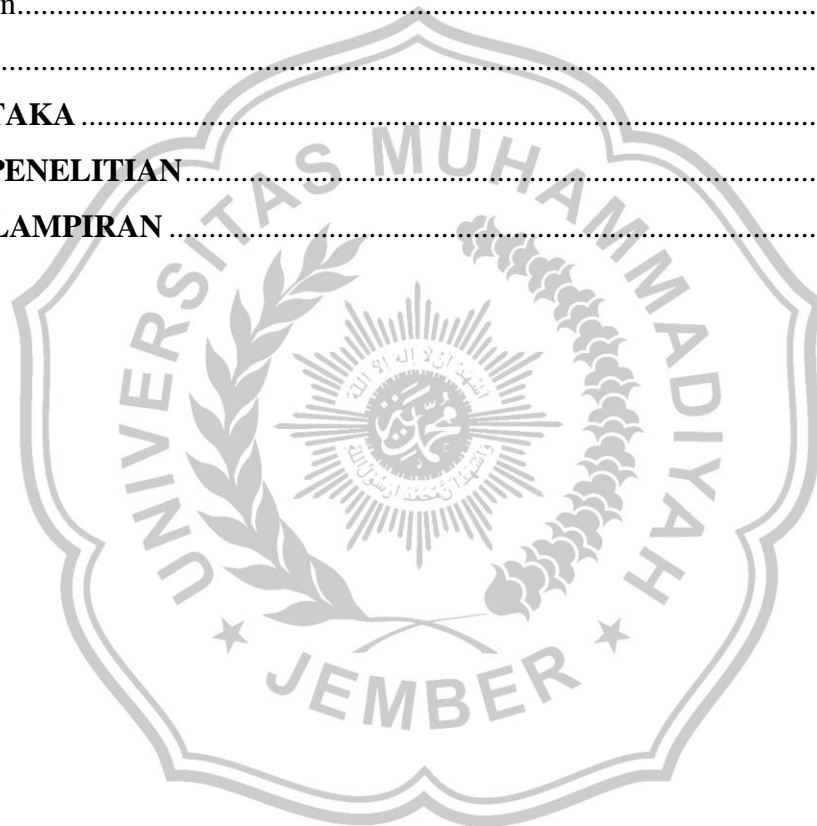
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2 Promosi.....	10
2.1.3 Persepsi Harga	11
2.1.4 Lokasi	12
2.1.5 Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Koseptual	19
2.3.1 Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.1.1 Variabel Independen atau Bebas.....	22

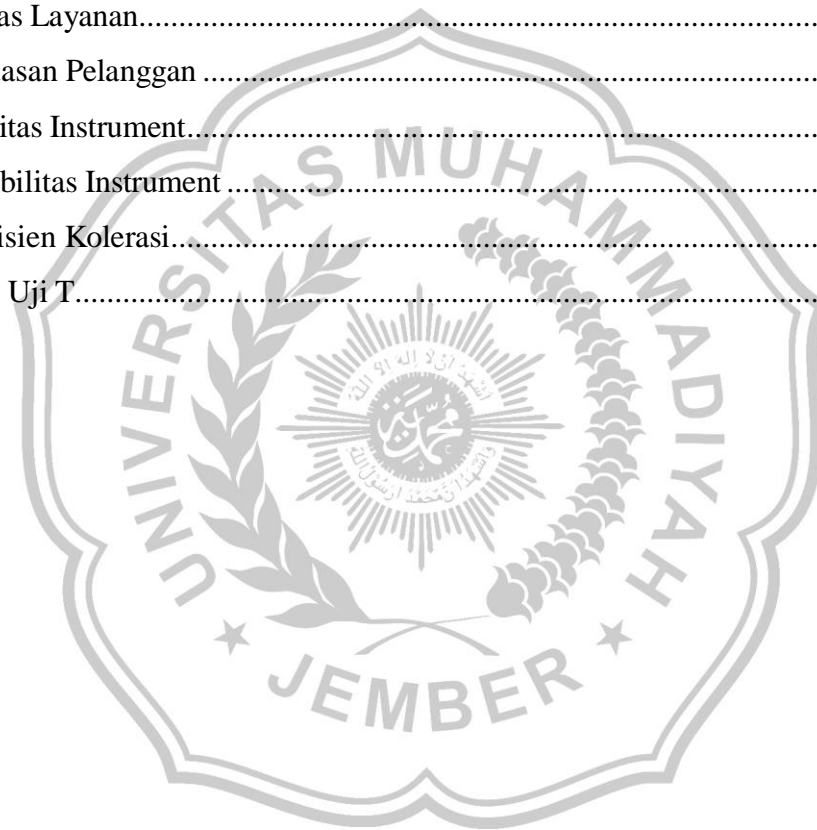
3.1.2 Variabel Dependen atau Terikat.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.2.1 Variabel Independen.....	22
3.2.2 Variabel Dependen.....	25
3.3 Desain Penelitian.....	25
3.4 Jenis Data.....	25
3.5 Populasi Dan Sampel.....	26
3.5.1 Populasi.....	26
3.5.2 Sampel.....	26
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.6 Teknik Pengambilan Data.....	27
3.7 Teknik Analisa Data.....	28
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	28
3.7.2 Uji Instrumen Data.....	28
3.7.3 Regresi Linier Berganda.....	29
3.7.4 Asumsi Klasik.....	29
3.7.5 Uji Hipotesis.....	30
3.7.6 Koefisien Determinan (Uji R ²).....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah perusahaan.....	31
4.1.2 Visi dan Misi Sadimo Babershop.....	31
4.2 Analisis Data.....	32
4.2.1 Deskriptif statistik responden.....	32
4.3 Deskripsi variabel.....	34
4.3.1 Variabel bebas (X).....	34
4.3.2 Variabel terikat (Y).....	40
4.4 Uji Instrumen Data.....	41
4.4.1 Uji Validitas.....	41
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	43
4.5.1 Uji Normalitas.....	43
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	43
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44

4.6 Analisis Data Regresi Linear Berganda	45
4.7 Uji Hipotesis.....	46
4.7.1 Uji T.....	46
4.8 Pembahasan.....	47
4.8.1 Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan	47
4.8.2 Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan	48
4.8.3 Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan.....	49
4.8.4 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
KUESIONER PENELITIAN.....	54
LAMPIRAN - LAMPIRAN	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Sadimo Babershop Cutting (potong + kramas).....	4
Tabel 1.2 Data Pedapatan Sadimo Babershop Shaving & Hairlight	5
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.4 Responden Menurut Usia.....	33
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan jenis kelamin	34
Tabel 4.6 Promosi	35
Tabel 4.7 Persepsi Harga.....	36
Tabel 4.8 Lokasi.....	38
Tabel 4.9 Kualitas Layanan.....	38
Tabel 4.10 Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.11 Validitas Instrument.....	41
Tabel 4.12 Reliabilitas Instrument	42
Tabel 4.13 Koefisien Kolerasi.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 2 Statistik Responden (Data Usia).....	33
Gambar 3 Statistik Responden (Data Jenis Kelamin).....	34
Gambar 4 Hasil Uji Normalitas	43
Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Online (Google Form).....	58
Lampiran 2 Data Responden.....	61
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	64
Lampiran 4 Dokumentasi.....	65
Lampiran 5 Hasil Uji Perhitungan	65

