



**PENGARUH GAYA HIDUP, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BARBERSHOP SADIMO JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh :

Rida'i

NIM 14.10.41.14.02

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2019

SKRIPSI



**PENGARUH GAYA HIDUP, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BARBERSHOP SADIMO JEMBER**

Oleh :

Rida'i

(1410411402)

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan. SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Gaya Hidup, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Barbershop Sadimo Jember telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin

Tanggal : 21 Januari 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Abadi Sanosra. S.E.,MM. M.Ep

NPK 05 09 478

Anggota 1,

Anggota 2,

Maheni Ika Sari, SE., MM

NIP 197708112005012001

Haris Hermawan. SE, MM

NPK 15 03 640

Mengesahkan:

Dekan

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

NPK 01 09 289

Drs. Anwar M.Sc

NPK 85 03 125

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Gaya Hidup, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Barbershop Sadimo Jember”**. Karya tulis ilmiah (skripsi) dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi, jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Arik Susbiyani, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memebrikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, Msc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Maheni Ika Sari, SE, MM. Selaku Dosen Pembimbing I dan Haris Hermawan, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dr. Abadi Sanosra SE., MM. M.Ep selaku Dosen Penguji skripsi yang telah bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staff Pengajaran dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Pihak karyawan barbershop sadimo jember yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Terimakasih untuk aba Misdin dan umi Suriyah yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, motivasi, doa, dan restu yang tak pernah henti

untukku, yang selalu menemani dan merawatku hingga aku sampai pada titik ini.

8. Terimakasih untuk kakakku Turwaini yang telah memberi semangat, mendoakan, dan mengajarku banyak hal.
9. Terimakasih untuk Lutfl Rifayanti yang tiada henti memotivasi, membantu, menemani dan mendoakanku.
10. Terimakasih untuk Moh. Asrori yang telah menemani, menyemangati dan mendoakan ku.
11. Terimakasih untuk Andre Wijaya yang telah mendoakan ku.
12. Terimakasih untuk teman-teman Manajemen Kelas H 2014 yang selalu menjadi support bagiku dalam kuliah dan juga menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih untuk almamater kebanggaanku Universitas Muhammadiyah Jember.
14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas segala amal baiknya. Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan yang terdapat di dalamnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Jember, 28 Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	5
1.3.Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Tinjauan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Perilaku Konsumen	8
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.4. Gaya Hidup.....	16
2.1.5. Citra Merek.....	19

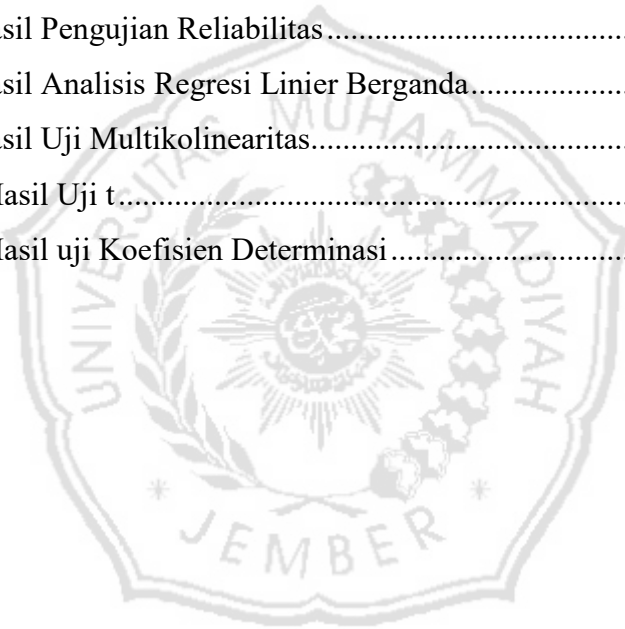
2.1.6. Kualitas Pelayanan	22
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	32
2.3. Kerangka Konseptual	34
2.4. Hipotesis.....	34
BAB 3 METODE PENELITIAN	37
3.1. Identifikasi Variabel.....	37
3.2. Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3. Desain Penelitian.....	39
3.4. Jenis Data dan Sumber Data	39
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7. Uji Statistik Deskriptif	42
3.8. Uji Instrumen Data.....	42
3.8.1. Uji Validitas	42
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	43
3.9. Analisis Data	43
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.9.3 Uji t.....	45
3.9.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	45
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	47
4.1.2 Diskripsi Statistik Responden	48
4.1.3. Analisis Deskriptif Pernyataan Responden	49
4.2. Analisis Data	54
4.2.1. Pengujian Instrumen Data	54
4.2.1.1. Pengujian Validitas Data	54
4.2.1.2. Pengujian Reliabilitas Data.....	54

4.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.2.3. Pengujian Asumsi Klasik	56
4.2.3.1. Pengujian Normalitas.....	56
4.2.3.2. Pengujian Multikolinearitas.....	57
4.2.3.3. Pengujian Heterokedastisitas	58
4.2.4. Pengujian Hipotesis	59
4.2.4.1. Uji t.....	59
4.2.4.2. Koefisien Determinasi	61
4.3. Pembahasan.....	61
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran.....	65
5.3. Rekomendasi.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Pengunjung Babershop Sadimo	4
Tabel 4.1. Masa Menjadi Pelanggan Barbershop Sadimo Jember.....	49
Tabel 4.2. Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Gaya Hidup.....	50
Tabel 4.3. Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Citra Merek.....	51
Tabel 4.4. Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Layanan	52
Tabel 4.5. Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas.....	54
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	55
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.10. Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.11. Hasil uji Koefisien Determinasi	61



DAFTAR GAMBAR

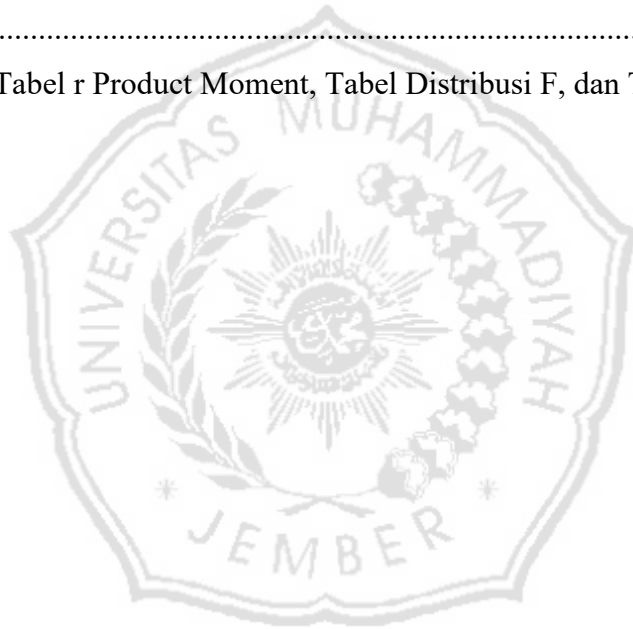
	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	14
Gambar 2.2. Kerangka Konsep Penelitian	34
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	59



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner.....	
Lampiran 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	
Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner.....	
Lampiran 5 Frekuensi Pernyataan Responden.....	
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik, Hipotesis, dan Analisis Regresi Linier Berganda	
Lampiran 8 Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t.....	



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan kedelapan, Bandung: Alfabeta.
- Almasdi, dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Syiar Media
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Firman, Fazrun Nisyah; Yulihar Mukhtar, dan Irda. 2015. Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. JNE Cabang Padang. *Open Journal Systems. Vol 6, No 2 (2015)*
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BP Universitas Di Ponegoro.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2014. *Principle of Marketing*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Kurniasih, Indah Dwi. 2012. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi pada Bengkel AHASS 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume I Nomor 1 September 2012*
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta.

- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, John, C dan Michael Minor. 2007. *Perilaku Konsumen*. Jilid Kedua. Jakarta: Erlangga.
- Muchsin. 2017. Pengaruh Gaya Hidup terhadap Kepuasan Konsumen Blackberry di Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Visioner & Strategis Volume 6, Nomor 1, Maret 2017 ISSN: 2338-2864 p.85- 89*
- Oktrechia, Dewi Ayuni Oktrechia; Ice Kamela dan Yulihar Mukhtar. 2016. Analisis Pengaruh Atmosfer Toko, Kualitas Pelayanan dan Citra Toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada Barbershop Soopercut Kota Padang. *Open Journal Systems. Vol 9, No 2 (2016)*
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis. Kasus. Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Roslina. 2010. Citra Merek: Dimensi, Proses Pengembangan Serta Pengukurannya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 6 No 3, Mei 2010: 333-346*.
- Saleh, Muwafik, Akhmad. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2010. *Pemasaran Strategik (Prespektif Value-Based Marketing & Pengukuran Kinerja)*. Bogor: IPB Pres.
- Sutedja, Wira. 2007. *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: PT. Grasindo
- Tjiptono, Fandy. 2010, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tombokan, Feiby Tombokan; Lotje Kawet dan Yantje Uhing. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Taplus BNI Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, Hal.552-561 ISSN 2303-11*

Wingsati Wahyu Eka dan Dorajatun Prihandono. 2017. Pengaruh Penanganan Kegagalan Layanan, Kepercayaan, dan Gaya Hidup terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal 6 (2) (2017)*

Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset

