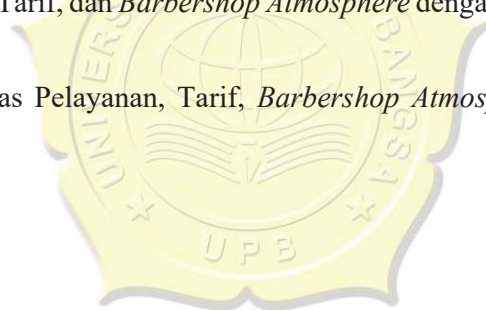


ABSTRAKSI

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan yaitu untuk mengeksplorasi dan mengetahui hasil dari pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan *Barbershop Atmosphere* terhadap Kepuasan Pelanggan di Gets *Barbershop* Kebumen. Populasi yang diteliti adalah *customer* yang berkunjung di Gets *Barbershop* Kebumen. Jumlah sampel yang didapatkan lalu digunakan yaitu berjumlah 100 responden dipilih dengan cara *purposif sampling* Data yang didapatkan dan dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara *online* dengan *google form* kepada responden. Cara menganalisis data yang diperoleh menggunakan teknik deskriptif dan kuantitatif dibantu dengan menggunakan *software SPSS 25 for windows*. Variabel yang dilakukan untuk dianalisis meliputi Kualitas pelayanan (X1), Tarif (X2), *Barbershop Atmosphere* (X3), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian ini mendapatkan hasil yang dapat dibuktikan bahwa semua variabel valid, reliabel, tidak mengalami multikolienaritas, tidak ada heteroskedastisitas, dan memenuhi asumsi normalitas. Secara parsial, Kualitas Pelayanan (X1), Tarif (X2), dan *Barbershop Atmosphere* (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Gets *Barbershop* Kebumen. Hasilnya semua variabel simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan hasil dimana penelitian ini mendapatkan informasi bahwa variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan *Barbershop Atmosphere* dengan angka sebesar 0,623 atau 62,3%.

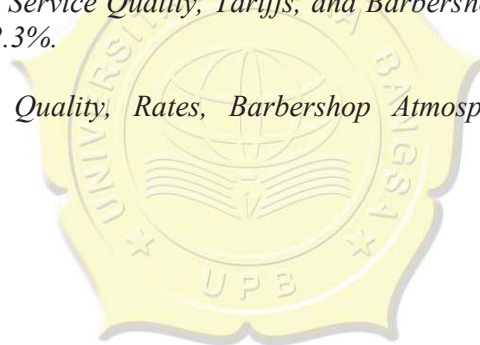
Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Tarif, *Barbershop Atmosphere*, dan Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

The aim of this research was to explore and find out the results of the influence of Service Quality, Tariffs and Barbershop Atmosphere on Customer Satisfaction at Gets Barbershop Kebumen. The population studied was customers who visited Gets Barbershop Kebumen. The number of samples obtained and then used was 100 respondents, selected using a purposive method. Data was obtained and collected through distributing questionnaires online using Google Form to respondents. How to analyze the data obtained using descriptive and quantitative techniques assisted by using SPSS 25 for Windows software. The variables used for analysis include service quality (X1), rates (X2), barbershop atmosphere (X3), and customer satisfaction (Y). The results of this research show results that can be proven that all variables are valid, reliable, do not experience multicollinearity, do not have heteroscedasticity, and meet the assumptions of normality. Partially, Service Quality (X1), Tariffs (X2), and Barbershop Atmosphere (X3) have a significant influence on Customer Satisfaction at Gets Barbershop Kebumen. The result is that all variables are simultaneous, these three variables also influence Customer Satisfaction. The coefficient of determination in this research shows the results where this research obtained information that the Customer Satisfaction variable can be explained by Service Quality, Tariffs, and Barbershop Atmosphere with a figure of 0.623 or 62.3%.

Keywords: *Service Quality, Rates, Barbershop Atmosphere, and Customer Satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi studi jenjang Sarjana Manajemen (S1), dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik.

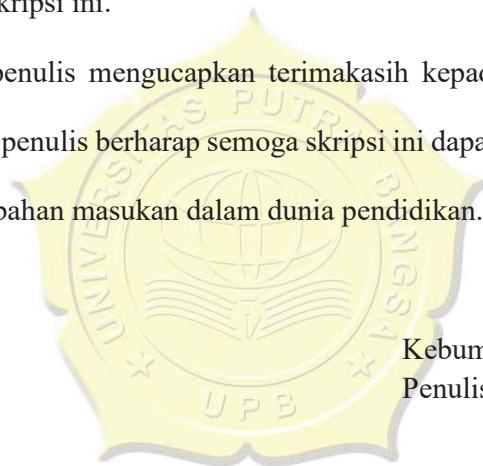
Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulis banyak diberi bantuan oleh berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis dengan tulus hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing yang selalu membantu penulis dalam memberikan arahan, kritik dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Keluarga tercinta terutama kedua orang tua yang tiada hentinya memanjatkan do'a dan memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
3. Segenap dosen Universitas Putra Bangsa yang telah memberikan ilmu.
4. Kepada teman dan sahabat seperjuangan di manapun berada terimakasih atas dukungan serta selalu memberi motivasi untuk terus menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.



Kebumen, 3 Juni 2024
Penulis

Dony Tirto Aji Nugroho
NIM 205504059

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1. Tinjauan Teori	13

2.1.1.	Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2.	Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.	Tarif.....	22
2.1.4.	<i>Babershop Atmosphere</i>	25
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	30
2.3.	Hubungan Antar Variabel	35
2.4.	Model Empiris	37
2.5.	Hipotesis	38
BAB III		40
METODE PENELITIAN.....		40
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	40
3.2.	Variabel Penelitian	40
3.3.	Definisi Operasional Variabel	41
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	48
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	50
3.6.	Populasi dan Sampel	51
3.7.	Teknik Analisis.....	53
BAB IV		63
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		63
4.1.	Gambaran Umum	63
4.2.	Analisis Deskriptif.....	64
4.3.	Analisis Statistik.....	67
4.4.	Pembahasan	82
4.4.1.	Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pelanggan.	83
4.4.2.	Variabel Tarif terhadap Kepuasan Pelanggan.	83

4.4.3. Variabel <i>Barbershop Atmosphere</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.	84
BAB V	86
SIMPULAN	86
5.1. Simpulan.....	86
5.2. Keterbatasan	87
5.3. Implikasi	87
5.3.1 Implikasi Praktis	87
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	92



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Jumlah Konsumen Gets <i>Barbershop</i> Kebumen Pada Tahun 2023	2
Tabel I- 2 Faktor yang mempengaruhi pelanggan puas terhadap pelayanan	4
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan ..	42
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel	44
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Tarif	46
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel <i>Barbershop Atmospher</i>	48
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	67
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	69
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	69
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Tarif	70
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas <i>Barbershop Atmosphere</i>	70
Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel IV- 10 Uji Multikolinearitas	73
Tabel IV- 11 Hasil Analisis Linear Berganda	77
Tabel IV- 12 Hasil Uji Parsial (Uji t)	79
Tabel IV- 13 Uji F	81
Tabel IV- 14 Uji R^2	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	38
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heterokedastisitas	74
Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas	76

