

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Studio Pangkas Rambut Sheo Barbershop Sumberejo Kulon Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung” yang ditulis oleh Wulandina Misiasanti, NIM 126405213220, dengan dosen pembimbing Prof. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Kata Kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena perilaku konsumen dalam memilih dan menggunakan jasa pangkas rambut modern atau barbershop. Permintaan jasa pangkas rambut modern yang semakin meningkat mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih jasa yang sesuai ekspektasi mereka. Konsumen semakin selektif dalam memilih ataupun memperhatikan harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Harga yang wajar dan adil, fasilitas yang sesuai dan berguna bagi konsumen, dan kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan konsumen merasa puas. Hal-hal tersebut mempengaruhi niat konsumen untuk kembali menggunakan jasa barbershop.

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen, menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen, menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan menguji secara bersama-sama pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Sheo Barbershop Sumberejo Kulon Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 84 responden dari pelanggan Sheo Barbershop. Teknik pengambilan data menggunakan skala likert melalui penyebaran kuesioner, selanjutnya dilakukan pengujian data menggunakan aplikasi SPSS versi 29.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen studio pangkas rambut Sheo Barbershop Sumberejo Kulon, Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Price, Facilities, and Service Quality on Consumer Satisfaction at the Sheo Barbershop Barbershop Barbershop Hairdressing Studio Sumberejo Kulon, Ngunut District, Tulungagung Regency" written by Wulandina Misiasanti, NIM 126405213220, with supervisor Prof. Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.

Keywords: Price, Facilities, Service Quality, Consumer Satisfaction.

This research is based on the phenomenon of consumer behavior in choosing and using modern barber services or barbershops. The increasing demand for modern barber services affects consumer behavior in choosing services that meet their expectations. Consumers are increasingly selective in choosing or paying attention to prices, facilities, and service quality. Reasonable and fair prices, suitable and useful facilities for consumers, and good service quality will make consumers feel satisfied. These things affect consumers' intention to return to using barbershop services.

The purpose of this study is to test the influence of price on consumer satisfaction, test the influence of facilities on consumer satisfaction, test the influence of service quality on consumer satisfaction and jointly test the influence of price, facilities, and service quality on consumer satisfaction of Sheo Barbershop Sumberejo Kulon, Ngunut District, Tulungagung Regency.

This study uses a quantitative approach method with the type of associative research. The number of samples used was 84 respondents from sheo barbershop customers. The data collection technique uses a likert scale through the distribution of questionnaires, then data testing is carried out using the SPSS application version 29.0.

The results of this study show that price variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction, facility variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction, and service quality variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction of the Sheo Barbershop Hair Salon Sumberejo Kulon, Ngunut District, Tulungagung Regency.