

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pelanggan Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan
Mojoroto Kota Kediri)**

SKRIPSI



Oleh :

ZAKIYUDDIN MAULANA
NIM. 931308517

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pelanggan Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan
Mojoroto Kota Kediri)**

SKRIPSI

Oleh :

ZAKIYUDDIN MAULANA
NIM. 931308517

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN

(Studi Kasus Pelanggan Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan
Mojaroto Kota Kediri)

ZAKIYUDDIN MAULANA

9.313.085.17

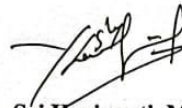
Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP.19690617 199803 1 002

Pembimbing 2



Sri Hariyanti, MM
NIP. 19851003 201903 2 006

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 29 November 2023

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
di Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo
Kota Kediri

Assalamualaikum wr. wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Zakiyuddin Maulana
NIM : 9.313.085.17
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pelanggan Dr. Babershop,
Kelurahan Lirboyo, Kecamatan Mojojoto, Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1)

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

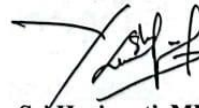
Wassalamualaikum wr. wb.

Pembimbing 1



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP.19690617 199803 1 002

Pembimbing 2



Sri Hariyanti, MM
NIP. 19851003 201903 2 006

NOTA PEMBIMBING

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 02 Januari 2024

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Kediri
di Jl. Sunan Ampel No. 7, Ngronggo
Kota Kediri

Assalamualaikum wr. wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Zakiyuddin Maulana
NIM : 9.313.085.17
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pelanggan Dr. Babershop,
Kelurahan Lirboyo, Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada Selasa, 2 Januari 2024 kami berpendapat menerima dan menyetujui Hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr. wb.

Pembimbing 1



Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP.19690617 199803 1 002

Pembimbing 2



Sri Harivanti, MM
NIP. 19851003 201903 2 006

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

**(Studi Kasus Pelanggan Dr. Barbershop
Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)**

ZAKIYUDDIN MAULANA

9.313.085.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada,

Hari, tanggal : Selasa, 2 Januari 2024

Pukul : 09.30

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Sri Anugrah Natalina, SE, MM.
NIP. 19771225 200901 2 006

(.....)

2. Penguji I

Rofik Efendi, S.Kom., MM
NIP.19690617 199803 1 002

(.....)

3. Penguji II

Sri Hariyanti, MM
NIP. 19851003 201903 2 006

(.....)

Kediri, 2 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



D. Imam Anas Muslihin, M.H.I

NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ
عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

QS. Ali `Imran: 159

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Subiyono dan Ibu Umi Salamah selaku kedua orang tua saya yang telah mendukung pendidikan baik secara materil maupun moril serta sebagai rasa cinta, bakti dan hormat kepada mereka karena telah membesarkan dari kecil hingga dapat menempuh pendidikan saat ini.
2. Dosen, Guru dan Ustadz maupun orang yang telah memberikan ilmu kepada saya. Saya mengucapkan terima kasih atas keikhlasannya yang telah dengan sabar dan tekun telah memberikan sebagian ilmunya dan semoga menjadi catatan amal jariyah kelak dihadapan Allah SWT.
3. Rekan-rekan seperjuangan IAIN Kediri yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dan menemani dari awal masuk hingga akhir masa kuliah ini.
4. Sahabat terdekat baik dilingkungan kampus maupun luar kampus yang sampai saat ini masih menemani baik dalam keadaan apapun. Semoga kedepannya kita tetap bisa menjaga tali silaturahmi persahabatan ini dengan baik.

ABSTRAK

MAULANA, ZAKIYUDDIN. 2023. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pelanggan Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri)*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Pembimbing : (1) Rofik Efendi, S.Kom., MM. dan (2) Sri Hariyanti, MM.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen,

Penampilan merupakan salah satu cara manusia untuk mengekspresikan diri kepada orang lain baik itu perempuan maupun pria. Salah satu cara para kaum pria untuk merawat penampilan rambut adalah dengan menggunakan jasa tukang cukur. Seiring berkembangnya zaman dan kebutuhan masyarakat, terutama para lelaki kini mulai bermunculan pangkas rambut modern dengan sebutan barbershop. Kualitas pelayanan memegang peran penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memilih sebuah jasa. Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.

Metode yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan survei dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi dalam studi ini adalah member Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri dan sampel yang diambil sebanyak 131 responden. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian korelasi.

Temuan studi ini menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan dan kepuasan konsumen di Dr. Barbershop sangat baik. Ini dapat dilihat dari skor yang tinggi pada variabel kualitas pelayanan dari 75 responden dan kepuasan konsumen dari 97 responden. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam memilih di Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri signifikan. Hal ini terbukti dengan korelasi pearson sebesar 0,541 dan persamaan $Y_{Kepuasan\ Konsumen} = 23,262 + 0,616 X_{Kualitas\ Pelayanan} + e$. Uji hipotesis menunjukkan hasil statistika sebesar 7,301 dengan t tabel sebesar 0,1716 ($df = k - n$, $df = 131 - 2$, $df = 129$). Oleh karena itu, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7,301 > 0,1716$) dengan nilai sig. 0,000. Selain itu, uji determinasi koefisien (R^2) menunjukkan hasil sebesar 0,292, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan 29,2% dari variabel kepuasan konsumen, sedangkan 70,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawati serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman. Skripsi ini, penulis akan mencoba membahas serta mengungkapkan pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelanggan Dr. Barbershop, Kelurahan Lirboyo, Kecamatan Mojojoto Kota Kediri.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya pada berbagai pihak yang membantu dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini. Hal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini kami dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

- a. Bapak Dr. Wahidul Anam M Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri;
- b. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri;
- c. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, S.E., M.M serta Bapak Ali Samsuri, M. EI. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri atas perhatiannya dalam memotivasi mahasiswanya sehingga penulis menyelesaikan studi
- d. Ibu Dr. Nuril Hidayati selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri beserta jajarannya;
- e. Bapak Rofik Efendi S. Kom, M.M selaku Pembimbing I atas bimbingan dan motivasi, masukan yang sangat berarti bagi penulis;
- f. Sri Hariyanti, M.M selaku Pembimbing II atas bimbingan dan motivasi, masukan yang sangat berarti bagi penulis;

- g. Segenap Karyawan Dr. Barbershop, Kelurahan Lirboyo, Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri, saya ucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan bimbingan selama peneliti melakukan penelitian;
- h. Bapak Subiyono dan Ibu Umi Salamah selaku kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan semangat dan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.
- i. Kawan-kawan Ekonomi Syariah Angkatan 2017, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu secara moril dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terakhir, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan keilmuan mahasiswa dan mampu menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada bidang kajian yang sama.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Hipotesis Penelitian	11
F. Telaah Pustaka	11
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Kualitas Pelayanan	15
B. Kepuasan Konsumen	19
C. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Rancangan Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	24
C. Populasi dan Sampel	24

D. Variabel Penelitian	25
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN	35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
B. Distribusi Jawaban Responden.....	39
C. Deskripsi Statistik.....	41
D. Kategorisasi Skor Frekuensi.....	42
E. Deskripsi Indikator	43
F. Hasil Analisa Data.....	47
BAB V PEMBAHASAN	56
A. Kualitas Pelayanan Pada Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo, Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri.....	56
B. Kepuasan Konsumen Pada Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo, Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri.....	65
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo, Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.....	69
BAB VI PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nama Barbershop di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri	3
Tabel 1. 2 Perbandingan Antara Dr. Barbershop, Fender Barbershop, dan The Lucky Barbershop	4
Tabel 1. 3 Jumlah Member Dr. Barbershop.....	6
Tabel 1. 4 Alasan Konsumen memilih Dr. Barbershop	8
Tabel 1. 5 Kepuasan konsumen Dr. Barbershop.....	9
Tabel 3. 1 Jumlah Sampel Menurut Tabel Isaac dan Michael	25
Tabel 3. 2 Devinisi Operasional Variabel X	26
Tabel 3. 3 Devinisi Operasional Variabel Y	26
Tabel 3. 4 Pedoman Nilai Jawaban Kuesioner.....	29
Tabel 4. 1 SOP Pelayanan Pelanggan di Dr. Barbershop	37
Tabel 4. 2 SOP Kebersihan di Dr. Barbershop	38
Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Pada Variabel Kepuasan Konsumen	40
Tabel 4. 5 Deskripsi Statistik Penelitian	41
Tabel 4. 6 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4. 7 Kategorisasi Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
Tabel 4. 8 Rata-rata Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4. 9 Rata-rata Indikator Variabel Kepuasan Konsumen	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Setelah Perbaikan.....	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen setelah perbaikan.....	50
Tabel 4. 14 Uji Normalitas.....	51
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedasitas	52
Tabel 4. 16 Uji Linieritas	52
Tabel 4. 17 Analisa Korelasi.....	53
Tabel 4. 18 Analisis Regresi Sederhana	53
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Parsial	54
Tabel 4. 20 Uji Determinasi Koefisien	55

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4. 1 Logo Dr. Barbershop	355
GAMBAR 4. 2 Struktur Organisasi	377

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabel Isaac dan Michael
Lampiran 3	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan
Lampiran 4	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....
Lampiran 5	Skor Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....
Lampiran 6	Skor Jawaban Responden Kepuasan Konsumen
Lampiran 7	Daftar Konsultasi skripsi
Lampiran 8	Surat izin Riset / Penelitian.....
Lampiran 9	Surat Balasan lembaga.....
Lampiran 10	Dokumentasi