

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN R6 BARBERSHOP PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

RAFIF BARIQ ANANDA

01011281621073

MANAJEMEN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

2021

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN R6 BARBERSHOP PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : Rafif Bariq Ananda
NIM : 01011281621073
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal 04 April 2021

Ketua



H. Dian Eka, S.E., M.M.
NIP. 196101061990031002

Tanggal 04 April 2021

Anggota



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M.
NIP. 197512252015041001

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN R6 BARBERSHOP PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : Rafif Bariq Ananda

NIM : 01011281621073

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

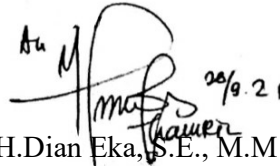
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada 21 Mei 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif

Indralaya, 21 Mei 2021

Ketua


20/9.21

H. Dian Eka, S.E., M.M
NIP. 196101061990031002

Anggota

Anggota



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M.
NIP.197512252015041001



Welly Nailis, S.E., M.M
NIP.197407102008011011

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen


20/9.21

Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rafif Bariq Ananda
NIM : 01011281621073
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen R6
Barbershop Palembang

Pembimbing :

Ketua : H.Dian Eka, S.E., M.M.

Anggota : Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M.

Tanggal Ujian :

Adalah benar hasil karya peneliti sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar dikemudian hari, peneliti bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Indralaya, 28 Agustus 2021

Pembuat Pernyataan,



Rafif Bariq Ananda
NIM.01011281621073

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Alam Ta Kambang Jadi Guru”

(Rafif Bariq Aanda, 2020)

“Mambangik Batang Tarandam”

(Rafif Bariq Aanda, 2020)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya”

(Al-Baqarah : 286)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah
kesulitan itu ada kemudahan”

(Surat Al-Insyirah : 5-6)

“Dan Allah bersama orang-orang yang sabar”

(Surah Anfal : 66)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas semua Rahmat dan Karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen R6 Barbershop Palembang**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen R6 Barbershop Palembang. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, serta jauh dari kata sempurna, untuk itu atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat kearah perbaikan dan menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Inderalaya, April 2021

Penulis



Rafif Bariq Ananda
NIM.01011281621073

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Orang Tua** , serta kakak dan keluarga besar yang terus mendukung saya, menyokong dan mendoakan saya.
2. **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.S.C.E.** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. **Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. **Isni Adriana, S.E, M.Fin., Ph.D**, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. **Dr. Kemas Husni Thamrin, S.E., M.M.** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya dan selaku Dosen Pembimbing Akademik saya selama menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. **H.Dian Eka, S.E., M.M, dan Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M**, selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membimbing serta memberikan saran dan kritik dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. **Welly Nailis, S.E., M.M**, selaku Dosen Penguji. Terima kasih atas bantuannya dan sudah bersedia memberikan kritik dan saran yang membangun dalam skripsi ini.
8. **Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ekonomi** khususnya Jurusan Manajemen, yang sangat berjasa dalam membentuk pemahaman dan pola pikir saya selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
9. **Manajemen '16**, terima kasih untuk kalian semua yang telah hadir dalam perkuliahan. Bangga karena menjadi satu diantara kalian.
10. Terima kasih pula untuk semua pihak yang turut serta dalam perjalanan saya kurang lebih 4 tahun ini, yang belum bisa saya sebutkan satu-persatu.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca sekalian, atas perhatian dan masukan penulis ucapkan terima kasih.

Indralaya, April 2021

Penulis,

Rafif Bariq Ananda

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN R6 BARBERSHOP PALEMBANG

Oleh:

Rafif Bariq Ananda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen R6 Barbershop Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen R6 Barbershop Palembang yaitu berjumlah 100 orang dengan metode pengambilan sampel *Non-Probability Sampling* dan teknik *Purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini data primer yang didapatkan dari kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda. Hasil penelitian menunjukkan koefisien korelasi X1 sebesar 0,264 dan X2 sebesar 0,435, ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan konsumen R6 Barbershop Palembang. Dalam pengujian hipotesis diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen R6 Barbershop Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFICATION AT R6 BARBERSHOP PALEMBANG

By:

Rafif Bariq Ananda;

H.Dian Eka, S.E., M.M; Ahmad Maulana, S.E., M.M

This research aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfication at R6 Barbershop Palembang. The population in this research is all Customer of R6 Barbershop amounting to 100 people and sampling method using Non-Probability Sampling and Purposive sampling technique. The data retrieval method used in this research is the primary data obtained from the questionnaire. The analytical techniques used are simple linear regression analyses. The results showed the coefisien correlation of X1 0.264 and X2 0,435, this suggests that service quality and price has a strong relationship with customer satisfication at R6 Barbershop Palembang. In a known hypothesis that the service quality and price is positive and significant to the customer satisfication at R6 Brbershop Palembang.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfication

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa

Nama : Rafif Bariq Ananda
NIM : 01011281621073
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen R6 Barbershop Palembang

Telah kami periksa penulisan, *grammer*, maupun susunan *tenses* nya, dan kami setuju untuk ditempatkan di lembar abstrak.

Mengetahui,

Pembimbing Skripsi I



H. Dian Eka, S.E., M.M
NIP.196101061990031002

Pembimbing Skripsi II



Dr. Ahmad Maulana, S.E., M.M
NIP.197512252015041001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Rafif Bariq Ananda
Nim : 01011281621073
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir : Padang, 25 April 1998
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah (Orang Tua) : Jl. Perindustrian II Komp.Sukarami Gardena Blok
B No.1 Kel. Kebun Bunga, Kec. Sukarami, Kota
Palembang
Alamat E-mail : bariq.rafif@gmail.com

Pendidikan Formal

- SD : SD BETHA PLUS Padang, Sumatera Barat
- SMP : SMP N 1 Padang Sidempuan, Sumatera Utara
- SMA : SMA N 15 Palembang, Sumatera Selatan

Riwayat Organisasi

- IPSI (Ikatan Pencak Silat Indonesia) Padang
- Koperasi Mahasiswa Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS ILMIAH	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
SURAT PERNYATAAN	x
RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	9
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Harga	11
2.2.1 Pengertian Harga	11
2.2.2 Prosedur Penetapan Harga.....	12
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	13
2.2.4 Tujuan Penetapan Harga	14
2.2.5 Indikator Harga.....	15
2.3 Kepuasan Konsumen	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.3 Dimensi Kepuasan Konsumen	18
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	19
2.5 Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen.....	20

2.6 Penelitian Terdahulu	21
2.7 Kerangka Konseptual.....	26
2.8 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Ruang lingkup penelitian	27
3.2 Rancangan Penelitian.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Sumber Data	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Populasi dan Sampel.....	29
3.5.1 Populasi	29
3.5.2 Sampel.....	29
3.6 Uji Instrumen	31
3.6.1 Uji Validitas	31
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.7 Teknik Analisis	32
3.7.1 Uji t	32
3.7.2 Uji F	32
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	37
4.1.2 Usia Responden.....	37
4.1.3 Pekerjaan Responden	38
4.1.4 Penghasilan Responden per Bulan	39
4.1.5 Penggunaan Jasa R6 Barbershop Oleh Responden per Bulan.....	39
4.1.6 Pihak Yang Mempengaruhi Responden Menggunakan Jasa R6 Barbershop	40
4.2 Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian.....	41
4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	41
4.2.2 Analisis Deskripsi Variabel Harga (X2).....	44
4.2.3 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	47
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	50
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	50
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	51
4.4 Teknik Analisis Data.....	52

4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.4.2 Koefisien Determinasi (R ²).....	54
4.4.3 Hasil Uji F.....	55
4.4.4 Hasil Uji t.....	56
4.5 Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	61
5.3 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Daftar Nama Barbershop di Palembang	2
Table 2.2 Jenis-jenis Harga Layanan R6 Barbershop.....	5
Tabel 1.3 Jumlah Pengunjung R6 Barbershop 3 Tahun Terakhir	6
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	35
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	38
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	38
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Penghasilan Perbulan Responden	39
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Penggunaan Jasa R6 Barbershop per Bulan.....	40
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pihak yang Mempengaruhi Responden Memilih Jasa R6 barbershop Palembang.....	40
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responen Terhadap Kualitas Pelayanan (X1).....	42
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X2).....	45
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas Instrumen Variabel Penelitian	52
Tabel 4. 12 Regresi Berganda.....	53
Tabel 4. 13 Koefisien Determinasi	54
Tabel 4. 14 Uji F.....	55
Tabel 4. 15 Uji t.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 : Hasil Pengolahan Data Penelitian	70
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	75
Lampiran 4 : Hasil Uji Korelasi dan Determinasi.....	78
Lampiran 5: Hasil Uji Signifikasi (Uji F), Uji t dan Analisis Regresi Linier Berganda	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan teknologi dan alur informasi di Indonesia semakin cepat dan pesat. Hal ini tentu mendorong persaingan bisnis yang semakin meningkat dan ketat di segala bidang, termasuk di bidang industri jasa. Menurut Kotler & Keller (2012), Jasa merupakan setiap aktifitas, manfaat atau *performance* yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik. Salah satu jenis bisnis yang bergerak di bidang jasa adalah bisnis salon pria atau lebih dikenal dengan *Barbershop*. Tidak beda halnya dengan wanita, kini pria juga ingin selalu tampil menarik dan rapi terutama dalam hal gaya rambut.

Dalam hal nama, *Barbershop* dan Pangkas Rambut sejatinya adalah sama, namun dalam hal konsep sangat berbeda. Pangkas rambut hanya memberikan pelayanan pangkas rambut dengan dekorasi ruangan yang sederhana dan fasilitas pangkas yang secukupnya saja. Sedangkan *barbershop* memiliki dekorasi ruangan yang baik dan nyaman dengan tambahan seperti Ac, tv, music, dan internet, serta fasilitas yang mumpuni seperti handuk panas, pijat, *facial*, dan perawatan rambut lainnya. Target pasar yang ditetapkan oleh *barbershop* pun berbeda dengan pangkas rambut biasa. *Barbershop* menargetkan konsumen dengan daya beli menengah keatas, sedangkan pangkas rambut biasa hanya menargetkan konsumen dengan

daya beli menengah ke bawah. Orang yang memberikan jasa pangkas disebut dengan *Barberman* atau tukang pangkas. *Barberman* pada *barbershop* harus memiliki sertifikat kelayakan sebagai *barberman* sebelum mulai kegiatan pangkas. Hal ini juga sebagai nilai tambah yang diberikan kepada konsumen agar semakin yakin dengan *barbershop* yang dipilihnya. Namun pada pangkas rambut, sertifikat semacam itu tidak dibutuhkan.

Barbershop menjadi salah satu bisnis yang perkembangannya cukup pesat di Indonesia saat ini, termasuk di Kota Palembang. Saat ini terdapat beberapa *barbershop* ternama di Kota Palembang, berikut daftar beberapa *barbershop* yang ada di Kota Palembang :

Table 1.1
Daftar Nama Barbershop di Palembang

No.	Nama	Alamat	Jumlah rata-rata pengunjung perbulan	Harga Rata-Rata
1.	R6 barbershop	Jl.Kapten Anwar Arsyad No.11, Siring Agung, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang	660	Rp40.000
2.	F1 Barbershop	Jl.Mayor Ruslan No.809A, 20 Ilir, Kota Palembang	750	Rp50.000
3.	Mooza Barbershop	Jl. MP. Mangkunegara, 8 Ilir, Kota Palembang	750	Rp50.000
4.	Hugos Barbershop	Jl.Residen Abdul Rozak, Simpang 4 Patal, 8 Ilir, Kota Palembang	750	Rp65.000

5.	Big Daddy's Barbershop	Jl.Kapten A.Rivai, 26 Iilir, Bukit Kecil, Kota Palembang	815	Rp50.000
6.	Scissors Barbershop	Jl R. Sukamto No.1335C, 8 Iilir, Kota Palembang	850	Rp35.000

Sumber : <https://www.jejakpiknik.com/barbershop-palembang/>

Melihat semakin berkembangnya bisnis *barbershop* tersebut menjadi peluang bisnis yang baik bagi para pelaku bisnis, namun hal ini juga akan menambah ketatnya persaingan. Persaingan yang ketat tentunya mendorong para pelaku usaha untuk melakukan inovasi baru yang kreatif serta meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar tetap dapat bersaing dan menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa mereka. Persaingan dalam bisnis *barbershop* sebagian besar terjadi pada kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi hal paling penting dalam bisnis ini, sebab yang ditawarkan oleh barbershop adalah kualitas jasa mereka yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang diberikan. Barbershop yang memiliki kualitas pelayanan yang baik akan menarik lebih banyak pengunjung dibandingkan para pesaing lainnya. Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi keberhasilan organisasi karena berhubungan langsung dengan kepuasan konsumen. Selain itu, salah satu faktor penting dalam bisnis *barbershop* adalah harga.

Kotler dan Keller (2015) menyatakan bahwa *price as the amount of money charged for a product or service, or the sum of values that customers exchange for benefits of having or using the product service*. Bagi konsumen harga merupakan faktor yang menentukan dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan suatu jasa atau tidak. Konsumen memutuskan membeli suatu produk jika manfaat yang dirasakan lebih besar atau sama dengan yang telah dikeluarkan untuk mendapatkannya. Oleh karena itu, harga yang bersaing menjadi salah satu penentu bagi konsumen untuk memilih barbershop mana yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan mereka.

Dua hal di atas menjadi alat bagi bisnis barbershop untuk mencapai tujuan utama mereka yakni kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2014) kepuasan Konsumen merupakan penilaian *evaluative* purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik. Kepuasan konsumen menjadi tujuan utama dalam berbisnis, sebab dengan terciptanya kepuasan konsumen maka akan membuka peluang terjadinya pembelian ulang, serta dapat menciptakan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Sehingga dengan begitu perusahaan dapat meningkatkan profit mereka dan berkembang menjadi perusahaan yang besar dan kuat.

Berdasarkan tabel 1.1, salah satu *barbershop* yang cukup banyak pengunjungnya adalah R6 Barbershop Palembang. Lokasi dari barbershop ini berada di Jl.Kapten Anwar Arsyad No.11, Siring Agung, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang. R6 Barbershop menyediakan berbagai macam layanan, mulai dari pangkas biasa, Creambath, Tonic, Styling, Hair wash, pijat kepala hingga Coloring. Selain layanan tersebut, juga terdapat fasilitas yang lumayan nyaman seperti, Sofa

empuk, Ac, Wifi, dan toilet yang bersih. R6 Barbershop beroperasi pada pukul 10.00 WIB hingga pukul 21.00 WIB. Konsumen dari R6 Barbershop ini pun tidak hanya dari kalangan anak muda atau remaja saja, namun juga orang dewasa hingga anak-anak. Berikut Daftar jenis-jenis dan harga layanan di R6 Barbershop :

Table 2.2
Jenis-jenis Harga Layanan R6 Barbershop

No.	Keterangan	Harga
1	Premium Cut	Rp50.000
2	Hair Cut	Rp40.000
3	Hair Wash	Rp10.000
4	Kids	Rp30.000
5	Shaving	Rp20.000
6	Black Coloring	Rp80.000
7	High Light	Rp250.000
8	Creambath	Rp70.000

Sumber : Owner R6 Barbershop

Barbershop ini berdiri sejak tahun 2017 dan sudah melayani ribuan pengunjung setiap tahunnya. Berbagai kalangan usia menjadi pelanggan setia dari barbershop ini, mulai dari dewasa, remaja, hingga anak-anak. Harga yang ditawarkan pun cukup bersaing dengan *barbershop* lainnya, hal ini dapat juga dapat dilihat kembali pada tabel 1.1. Berikut data jumlah pengunjung R6 Barbershop dalam 3 tahun terakhir :

Tabel 1.3
Jumlah Pengunjung R6 Barbershop 3 Tahun Terakhir

No	Bulan	Jumlah Pengunjung		
		2017	2018	2019
1	Januari	950	893	738
2	Februari	818	674	653
3	Maret	765	652	564
4	April	743	660	425
5	Mei	839	677	583
6	Juni	888	823	692
7	Juli	895	855	662
8	Agustus	833	605	526
9	September	758	595	424
10	Oktober	750	507	335
11	November	858	630	354
12	Desember	930	657	747
TOTAL		10,027	8,228	6,703

Sumber : Owner R6 Barbershop

Dari data di atas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pengunjung R6 Barbershop yang sangat signifikan dalam 3 tahun terakhir. Hal ini tentu menandakan terdapat masalah serius yang mengancam keberlangsungan usaha R6 Barbershop ini. Jika dilihat dari penjelasan di atas, dua faktor penting yang menjadi penentu kesuksesan usaha dalam bisnis *barbershop* ini adalah kualitas pelayanan dan harga, sehingga menciptakan kepuasan konsumen yang tentunya diharapkan dapat menghasilkan pembelian ulang.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen R6 Barbershop Palembang”** .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen R6 Barbershop Palembang
2. Variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini secara umum bertujuan :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen R6 Barbershop
2. Untuk mengetahui variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen R6 Barbershop

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam rangka penerapan teori-teori yang telah didapat di bangku perkuliahan serta untuk mengetahui sejauh mana tingkat kemampuan peneliti dalam meneliti sebuah masalah.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. dapat menjadi informasi tambahan bagi pembaca dan dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis.
2. dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat menjadi masukan yang berguna bagi para pelaku pasar terutama pemilik R6 Barbershop sehingga dapat memaksimalkan kualitas pelayanan dan memberikan harga terbaik agar dapat menarik konsumen dan menciptakan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, F. T. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Dwi Candra Pertiwi, T. S. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Coffee Corner Surabaya).
- Fendy Tjiptono, G. C. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Harris Muhammad, S. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Rock N'Roll Haircutting Bandung. Vol.3 No.2.
- Hayati, S. (2016). Pengaruh Kualitas Peayanan dan Harga Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Penggunaan Jasa Service (Studi Kasus Pada Bengkel Seruyan Motor) . *Jurnal Terapan Manajemen*.
- Kotler Philip & Keller. (2016). *Marketing Manajemen*. New Jersey: Pearson Pretice Hall.
- Kurnia Triantoro, S. P. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Kereta Api Monoreh Kelas Ekonomi Studi pada PT.Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang.

- Lily Harjati, Y. V. (n.d.). Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerangan Tiger Air Mandala.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi*, Vol.7 No.2.
- Muhammad Ikhsumudin, M. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pesona Soccer Zone Futsal Joyogrand-Tlogomas).
- Philip Kotler, G. A. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Rahman Hidayat, D. W. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung New Star Cineplex Jember .
- Resti Tarinda, A. Z. (2018). Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Scissors Barbershop Malang. *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*, Volume 4 no.1.
- Sanusi, A. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: S.Empat, Ed.
- Sugiyono. (2014). In *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Willey. (2007). In *Metode Peneitian Untuk Bisnis* (p. Edisi 6. Buku 2). Jakarta:
Salemba Empat.