PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA MAIJO *BARBERSHOP*

SKRIPSI

OLEH:

THEO RAYDINATA PANGESTU

NIM.2203102065

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA MAIJO *BARBERSHOP*

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Manajemen

OLEH:

THEO RAYDINATA PANGESTU

NIM. 2203102065

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Theo Raydinata Pangestu telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 11 Juni 2026

Pembimbing I,

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S. E., M. M.
NIDN. 0713058001

Madiun, 11 Juni 2026

Pembimbing II,

Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak
NIDN. 0710099104

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Theo Raydinata Pangestu ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis tanggal 18 Juni 2026.

Panitia Penguji,

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. — Ketua
NIDN. 0704047305

Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. — Sekertaris
NIDN. 0724128802

Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0713058001

Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak — Anggota
NIDN. 0710099104

Dr. Karuniawati Khasanah, S. E., M. M. — Anggota
NIDN. 0709118203

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Theo Raydinata Pangestu

NIM : 2203102065

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

) Juni 2026
ıat pernyataan,



Theo Raydinata Pangestu
NIM. 2203102065

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

"Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar"

(Q.S Ar-Rum: 60)

"Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya"

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN PADA:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan rahmat, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Sutrisno dan Ibu Trianingsih, yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta pengorbanan yang luar biasa selama proses pendidikan penulis. Terima kasih atas segala perhatian, motivasi, dan kepercayaan yang senantiasa diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini dengan baik. Segala pencapaian yang diraih penulis tidak terlepas dari peran, doa, dan dukungan yang telah diberikan. Oleh karena itu, skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa hormat, terima kasih, dan bakti kepada kedua orang tua tercinta.
3. Saudara penulis Aruna Asvathama Al-Sabian yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dan semangat kepada penulis.
4. Windy Jessy Avionica, yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, dan perhatian kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, pengertian, serta semangat yang senantiasa diberikan sehingga penulis dapat melalui berbagai tantangan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dukungan yang diberikan menjadi salah satu faktor yang mendorong penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan studi tepat pada waktunya.
5. Teman-teman penulis, yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

6. Dan terakhir, untuk diri sendiri. Terima kasih karena sudah berjuang melalui berbagai proses, tantangan, dan keterbatasan selama perjalanan akademik ini. Terima kasih karena tidak pernah berhenti berusaha dan selalu berupaya memberikan yang terbaik hingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu pencapaian yang membanggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian sebagai Variabel *Intervening* pada Maijo *Barbershop*" dengan baik. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M. Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M. Si., Ak.CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Dr. Apriyanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun.
5. Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Rollis Ayu Ditasari, S.E., M. Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Pemilik dan pihak Maijo *Barbershop* yang telah memberikan izin dan membantu dalam proses penelitian.
8. Kedua orang tua, dan adik saya, yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam penyusunan skripsi.

9. Kepada Windy Jessy Avionica yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, serta perhatian kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan dan kebersamaan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
10. Teman-teman penulis, yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Yang terakhir khususnya saya berterimaksih pada diri saya sendiri yang sudah mampu bertahan dan bekerja keras selama ini. Selalu berusaha dan pantang menyerah, berikhtiar, berdo'a dan selalu mengandalkan Allah SWT dalam setiap urusan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kelengkapan skripsi ini. Akhir kata dari peneliti mengucapkan terimakasih dan berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca khususnya dan bagi dunia pendidikan pada umunya.

Wassalaamu'alaikum wr.wb

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBINGError! Bookmark not defined.

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJIError! Bookmark not defined.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .. **Error! Bookmark not defined.**

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAK xiv

ABSTRACT xiv

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Batasan Masalah 26

C. Rumusan Masalah 26

D. Tujuan Penelitian 27

E. Kegunaan Penelitian 28

BAB II 31

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN 31

A. Kajian Pustaka 31

B. Penelitian Terdahulu 50

C. Kerangka Berpikir 73

D. Hipotesis Penelitian 75

BAB III 86

METODE PENELITIAN 86

A. Tempat dan Waktu Penelitian 86

B. Jadwal Penelitian 87

C. Desain Penelitian 88

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel 89
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 92
F. Teknik Pengumpulan Data 96
G. Instrumen Penelitian..... 96
H. Teknik Analisis Data 97
BAB IV 106
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 106
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian 106
B. Deskripsi Data..... 107
C. Analisis Data 130
D. Pembahasan..... 149
BAB V..... 168
PENUTUP..... 168
A. Kesimpulan 168
B. Implikasi dan Saran..... 170
DAFTAR PUSTAKA..... 174
LAMPIRAN..... 1748

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Nama *Barbershop* di Kecamatan Pilangkenceng..... 3
Tabel 1.2 Omzet Maijo *Barbershop*..... 5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 50
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian..... 87
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel 94
Tabel 3.3 Skala Likert 97
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin 108
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia..... 108
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan 109
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan..... 110
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa..... 112
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan 113
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Fasilitas..... 117
Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian 119
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan..... 122
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan..... 127
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas 128
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian 129
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan..... 130
Tabel 4.14 Hasil Olah Data *Outer Loading* 132
Tabel 4.15 Hasil Olah Data *Average Variance Extracted* (AVE)..... 133
Tabel 4.16 Hasil Olah Data *Cross Loading*..... 135
Tabel 4.17 Hasil Olah Data *Cronbach's Alpha* 137
Tabel 4.18 Hasil Olah Data *Composite Reliability* 139
Tabel 4.19 Hasil Olah Data *R-Square* (R^2)..... 140
Tabel 4.20 Hasil Olah Data *Q-Square* (Q^2)..... 142
Tabel 4.21 Hasil Olah Data *Goodness of Fit* (SRMR)..... 143

Tabel 4.22 Pengaruh Langsung *(Direct Effect)* 145
Tabel 4.23 Pengaruh Tidak Langsung *(Indirect Effect)* 147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Pelanggan Maijo *Barbershop* 6
Gambar 1.2 Persentase Tanggapan Pelanggan pada Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik)..... 9
Gambar 1.3 Persentase Tanggapan Pelanggan pada Indikator *Reliability* (Keandalan)..... 10
Gambar 1.4 Persentase Tanggapan Pelanggan pada Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap)..... 11
Gambar 1.5 Persentase Tanggapan Pelanggan pada Indikator *Assurance* (Jaminan) 13
Gambar 1.6 Persentase Tanggapan Pelanggan pada Indikator *Empathy* (Empati) 14
Gambar 1.7 Persentase Tanggapan Pelanggan pada Indikator Kelengkapan Fasilitas 16
Gambar 1.8 Persentase Tanggapan Pelanggan pada Indikator Kebersihan dan Kerapihan Fasilitas..... 17
Gambar 1.9 Persentase Tanggapan Pelanggan pada Indikator Kenyamanan Fasilitas 18
Gambar 1.10 Persentase Tanggapan Pelanggan pada Indikator Kondisi Fasilitas 19
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 74
Gambar 3.1 Desain Penelitian..... 89
Gambar 4.1 Skema *Outer Model* 131
Gambar 4.2 Skema *Inner Model* 130

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 179
Lampiran 2 Tabulasi Data 183
Lampiran 3 Analisis Data 203
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian 207