

**PENGARUH GAYA HIDUP DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA MEWARNAI RAMBUT DI  
SALON JOHNNY ANDREAN PLASA SURABAYA**



**OLEH:  
MARTINA ANGGELIA  
3103004320**

**FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**DESEMBER 2010**

**PENGARUH GAYA HIDUP DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA MEWARNAI RAMBUT DI  
SALON JOHNNY ANDREAN PLASA SURABAYA**

SKRIPSI

Ini diajukan kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk memenuhi sebagian persyaratan

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

**OLEH:**

**MARTINA ANGGELIA**

**3103004320**

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

DESEMBER 2010

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH GAYA HIDUP DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG JASA MEWARNAI RAMBUT DI  
SALON JOHNNY ANDREAN PLASA SURABAYA**

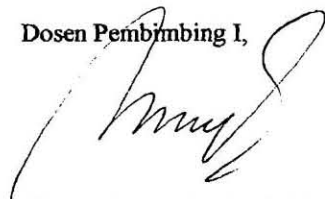
**OLEH:**

**MARTINA ANGGELIA**

**3103004320**

**Telah Disetujui Dan Diterima Untuk Diajukan  
Kepada Tim Penguji**

**Dosen Pembimbing I,**



**Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, MS**

**Tanggal: 20 / 12 / 2010**

**Dosen Pembimbing II,**



**Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol**

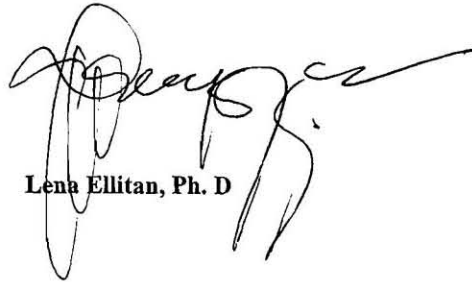
**Tanggal: 9 / 12 / 2010**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang ditulis oleh: Martina Anggelia, NRP: 3103004320

Telah diuji pada tanggal 17 Desember 2010 dan dinyatakan LULUS oleh  
Tim Penguji

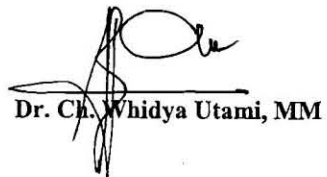
Ketua Tim Penguji:



**Lena Ellitan, Ph. D**

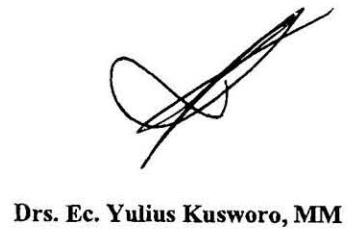
Mengetahui:

Dekan,



**Dr. Ch. Whidya Utami, MM**

Ketua Jurusan,



**Drs. Ec. Yulius Kusworo, MM**

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Martina Anggelia

NRP : 3103004320

Judul Tugas Akhir : PENGARUH GAYA HIDUP DAN  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
ULANG JASA MEWARNAI RAMBUT DI SALON JOHNNY  
ANDREAN PLASA SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah asli karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini di publikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library*) Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Desember 2010



(MARTINA ANGGELIA)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah yang telah dikaruniakan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan-kesalahan mengingat keterbatasan kemampuan penulis serta keterbatasan data pendukung yang ada. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan-bantuan baik berupa masukan-masukan yang membangun, rekomendasi serta dorongan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak sebagai pemberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Ch. Whidya Utami, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Julius Runtu, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Dekan Ekonomi Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Yulius Kusworo, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Ibu Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, MS selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

6. Ibu Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
8. Seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan seluruh petugas perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam pemberian informasi dalam penulisan skripsi ini.
9. Papa, mama, papa mertua, mama mertua dan suami serta saudara-saudara tercinta yang telah memberikan dorongan dan bantuan baik secara moril maupun materiil selama penulis menuntut ilmu sampai terselesaikannya skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

Penulis berharap semoga mereka yang telah berbuat baik akan mendapatkan balasan yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagai referensi mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

Surabaya, Desember 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<i>ABSTRAC</i> .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
1.5. Sistematika Skripsi .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b> .....	9
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Segmentasi Pasar .....	11
2.2.2. Gaya Hidup .....	12
2.2.2.1. Pengertian Gaya Hidup .....	12
2.2.2.2. Pengukuran Karakteristik Gaya Hidup.....	15
2.2.3. Kepuasan Konsumen .....	21
2.2.3.1. Konsep Kepuasan Konsumen .....	21
2.2.3.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	24



2.2.3.3. Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen .....	26
2.2.4. Perilaku Konsumen .....	29
2.2.4.1. Pengertian Perilaku Konsumen .....	30
2.2.4.2. Model Perilaku Konsumen .....	32
2.2.4.3. Tipe-Tipe Perilaku Pembelian.....	32
2.2.4.4. Keputusan Pembelian .....	34
2.2.4.5. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian ...	35
2.2.4.6. Keputusan Pembelian Ulang .....	36
2.2.5. Hubungan Gaya Hidup dan Keputusan Pembelian Ulang .....	38
2.2.6. Hubungan Kepuasan Konsumen dan Keputusan Pembelian Ulang .....	39
2.3. Hipotesis Penelitian .....	40
2.4. Model Analisis .....	41
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1. Desain Penelitian .....	42
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian .....	42
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	42
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	46
3.5. Pengukuran Variabel Penelitian .....	46
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	47
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	47
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
3.8.1. Uji Validitas .....	49
3.8.2. Uji Reliabilitas .....	49
3.9. Teknik Analisis Data .....	50
3.10. Prosedur Pengujian Hipotesis .....	51

<b>BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	54
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	55
4.2.1. Profil Responden .....	55
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.3.1. Uji Validitas .....	58
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	62
4.4. Analisis Data .....	62
4.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
4.4.2. Analisis Korelasi Secara Parsial .....	64
4.4.3. Analisis Determinasi Parsial .....	65
4.5. Pengujian Hipotesis .....	66
4.6. Pembahasan .....	72
4.6.1. Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Ulang .....	72
4.6.2. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Ulang .....	73
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1. Simpulan .....	75
5.2. Saran .....	76
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.1. Jumlah Salon Kecantikan di Surabaya .....	4
1.2. Salon Kecantikan Yang Tergolong Besar di Surabaya .....	4
1.3. Layanan Salon Johnny Andean .....	5
2.1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini....	10
2.2. Inventory Gaya Hidup .....	15
2.3. Karakteristik Konsumen berdasarkan VALS 1 .....	18
2.4. Tingkat Keterlibatan dalam Keputusan Pembelian .....	33
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	57
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jasa Pewarnaan Rambut dalam 6 Bulan Terakhir .....	58
4.5. Uji Validitas Variabel Gaya hidup .....	59
4.6. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	60
4.7. Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang .....	61
4.8. Uji Reliabilitas Jawaban Responden .....	62
4.9. <i>Output</i> Statistik Regresi Linear Berganda .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
2.1. Karakteristik Konsumen berdasarkan VALS 2 .....	21
2.2. Konsep Kepuasan Konsumen .....	23
2.3. Model Perilaku Konsumen .....	32
2.4. Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	36
2.5. Model Analisis .....	41
4.1. Kurva Normal Uji F .....	67
4.2. Kurva Normal $X_1$ Terhadap Y .....	69
4.3. Kurva Normal $X_2$ Terhadap Y .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

### Nomor

1. Kuesioner Penelitian
2. *Output* Profil 30 Responden (*Pre Test*)
3. Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden (*Pre Test*)
4. *Output* Profil 100 Responden
5. Uji Validitas dan Reliabilitas 100 Responden
6. *Output* Regresi Linier Berganda
7. Tabel Distribusi F
8. Tabel t

## ABSTRAK

Seiring dengan kemajuan jaman dan makin meningkatnya taraf hidup masyarakat sangatlah penting untuk mengamati gaya hidup dan menciptakan kepuasan konsumen yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat menimbulkan pembelian ulang dari konsumen dan pada akhirnya perusahaan dapat terus bertahan. Gaya hidup dan kepuasan konsumen bisa menyebabkan pembelian ulang juga berlaku pada jasa salon kecantikan salah satunya adalah Salon Johnny Andrean Plasa Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya hidup dan kepuasan konsumen secara parsial terhadap keputusan pembelian ulang jasa mewarnai rambut di Salon Johnny Andrean Plasa Surabaya.

Variabel bebas yang diteliti adalah gaya hidup ( $X_1$ ) dan kepuasan konsumen ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat penelitian adalah keputusan pembelian ulang ( $Y$ ). Sampel penelitian sebanyak 100 responden dan desain penelitian adalah kausal sehingga teknik analisa data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa gaya hidup dan kepuasan konsumen berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian ulang jasa mewarnai rambut di Salon Johnny Andrean Plasa Surabaya, dan dijelaskan juga bahwa variabel gaya hidup merupakan variabel dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian ulang jasa mewarnai rambut di Salon Johnny Andrean Plasa Surabaya.

Kata Kunci: Gaya hidup, kepuasan konsumen, keputusan pembelian ulang.

## ABSTRACT

In the line with the progression of the time and more increasing the level of our society, it is very important to observe the life style and to create consumers satisfaction which able to meet the need also consumers expectation thus create buying repetition form consumers which ultimately that make the corporate able to survive. The life style and consumer satisfaction can cause repetition buying that happened for beauty salon especially Johnny Andrean Salon that located in Plaza Surabaya. The purpose of this study is to investigate the effect of the life style and consumers' satisfaction partially toward repetition buying decision for hair coloring in Johnny Andrean Salon of Plaza Surabaya

The independent variables that studied are life style ( $X_1$ ) and consumers' satisfaction ( $X_2$ ); meanwhile the dependent variable is repetition buying decision( $Y$ ). There are 100 respondents as a sample for this study and the experimental design that used is causal therefore the data analysis is done by using multiple linear regression

The result of this study explained that the life style and consumers satisfaction significantly has an effect on repetition buying decision for hair coloring in Johnny Andrean Salon of Plaza Surabaya, which it explained that life style variable as a dominant variable that affected for repetition buying decision for hair coloring service in Johnny Andean Salon of Plaza Surabaya

**Keywords: life style; consumers' satisfaction and repetition buying decision**