

**ANALISIS KUALITAS JASA, PERSEPSI KEADILAN HARGA,  
DAN PERSEPSI KEBERSIHAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN PENGGUNA JASA PANGKAS RAMBUT  
ASLI GARUT DI DEPOK**

**JULIAN ERLANGGA**

**1705617093**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar  
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

***ANALYSIS OF QUALITY OF SERVICES, PERCEPTIONS OF  
FAIRNESS OF PRICE, AND PERCEPTIONS OF CLEANLINESS  
ON CUSTOMER LOYALTY OF HAIR CUTTING SERVICES  
USERS ORIGINAL GARUT IN DEPOK***

**JULIAN ERLANGGA**

**1705617093**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*This Research was written as One of the Requirements to Get A Bachelor of  
Management Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta*

***BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***






**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2022**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi**

  
**Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd  
NIP. 197811272006041001**

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Rizan, SE, MM NIP. 197206272006041001 (Ketua)		06 Februari 2023
2	Andi Muhammad Sadat, SE., M.Si., Ph.D. NIP. 197412021200812001 (Penguji 1)		06 Februari 2023
3	Shandy Aditya, BIB, MPBS NIP. 198404082019031003 (Penguji 2)		02 Februari 2023
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		01 Februari 2023
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM NIDN. 0002038107 (Pembimbing 2)		02 Februari 2023

Nama : Julian Erlangga  
No. Registrasi : 1705617093  
Program Studi : Sarjana Manajemen  
Tanggal Lulus : 27 Januari 2023

## **PENYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Januari 2023  
Yang Membuat pernyataan



**Julian Erlangga**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Julian Erlangga  
NIM : 1705617093  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/Prodi Sarjana Manajemen  
Alamat email : [Julian.erlangg@gmail.com](mailto:Julian.erlangg@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi       Tesis       Disertasi       Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**Analisis Kualitas Jasa, Persepsi Keadilan Harga, dan Persepsi Kebersihan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pangkas Rambut Asli Garut di Depok**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 14 Februari 2023

Peneliti

Julian Erlangga

No. Reg. 1705617093

## ABSTRAK

**Julian Erlangga: Analisis kualitas jasa, persepsi keadilan harga, dan persepsi kebersihan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa pangkas rambut asli garut di Depok. Skripsi, Jakarta: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Usep Suhud, M.Si., Ph.D. dan Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.**

Tujuan penulisan penelitian ini untuk menguji pengaruh: 1) Persepsi keadilan harga terhadap kepuasan pelanggan. 2) Kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan. 3) Persepsi kebersihan terhadap kepuasan pelanggan. 4) Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data survei dengan kuesioner yang disebarluaskan secara online. Jenis responden yang dipilih adalah yang pernah menggunakan jasa pangkas rambut Asgar dan berdomisili di Depok, Jawa Barat. Sebanyak 200 responden terlibat, data dianalisis menggunakan SPSS versi 26 dan SEM (Structural Equation Modeling) dari software AMOS versi 24 untuk mengelola data dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil penelitian ini berdasarkan hipotesisnya menunjukkan bahwa hipotesis persepsi keadilan harga terhadap kepuasan pelanggan diterima dan signifikan, kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan diterima dan signifikan, persepsi kebersihan terhadap kepuasan pelanggan diterima dan signifikan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan diterima dan signifikan. Peneliti juga memberikan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya yaitu, pertama, penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel penelitian ini, tetapi dengan objek yang berbeda, karena masih banyak wilayah di Indonesia yang sudah terdapat tempat pangkas rambut konvensional seperti Asgar. Kedua, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain yang lebih variatif seperti *revisit intention*, *perceived value*, dan *product quality* (untuk tempat pangkas rambut yang menjual *hair accessories* seperti *pomade/gatsby*). Ketiga, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data lainnya.

**Kata kunci:** persepsi keadilan harga, kualitas jasa, persepsi kebersihan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.

## ABSTRACT

**Julian Erlangga: Analysis of quality of services, perceptions of fairness of price, and perceptions of cleanliness on customer loyalty of hair cutting services users original garut in depok. Thesis, Jakarta: Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory Team: Usep Suhud, M.Sc., Ph.D. and Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM.**

The purpose of writing this research is to examine the influence of: 1) Perceived price fairness on customer satisfaction. 2) Service quality on customer satisfaction. 3) Perception of cleanliness on customer satisfaction. 4) Customer satisfaction on customer loyalty. Researchers used a survey data collection method with questionnaires distributed online. The type of respondents selected were those who had used Asgar's hair salon services and were domiciled in Depok, West Java. As many as 200 respondents were involved, the data were analyzed using SPSS version 26 and SEM (Structural Equation Modeling) from AMOS version 24 software to manage data and analyze research data. The results of this study based on the hypothesis indicate that the hypothesis of perceived fairness of price on customer satisfaction is accepted and significant, service quality is acceptable and significant on customer satisfaction, perceived cleanliness is acceptable and significant on customer satisfaction, and customer satisfaction on customer loyalty is acceptable and significant. The researcher also provides recommendations for further research, namely, first, future research can use this research variable, but with a different object, because there are still many areas in Indonesia that already have conventional barbershops such as Asgar. Second, future research can develop other, more varied variables such as revisit intention, perceived value, and product quality (for barbershops that sell hair accessories such as pomade/gatsby). Third, future researchers can use methods, data collection techniques and other data analysis techniques.

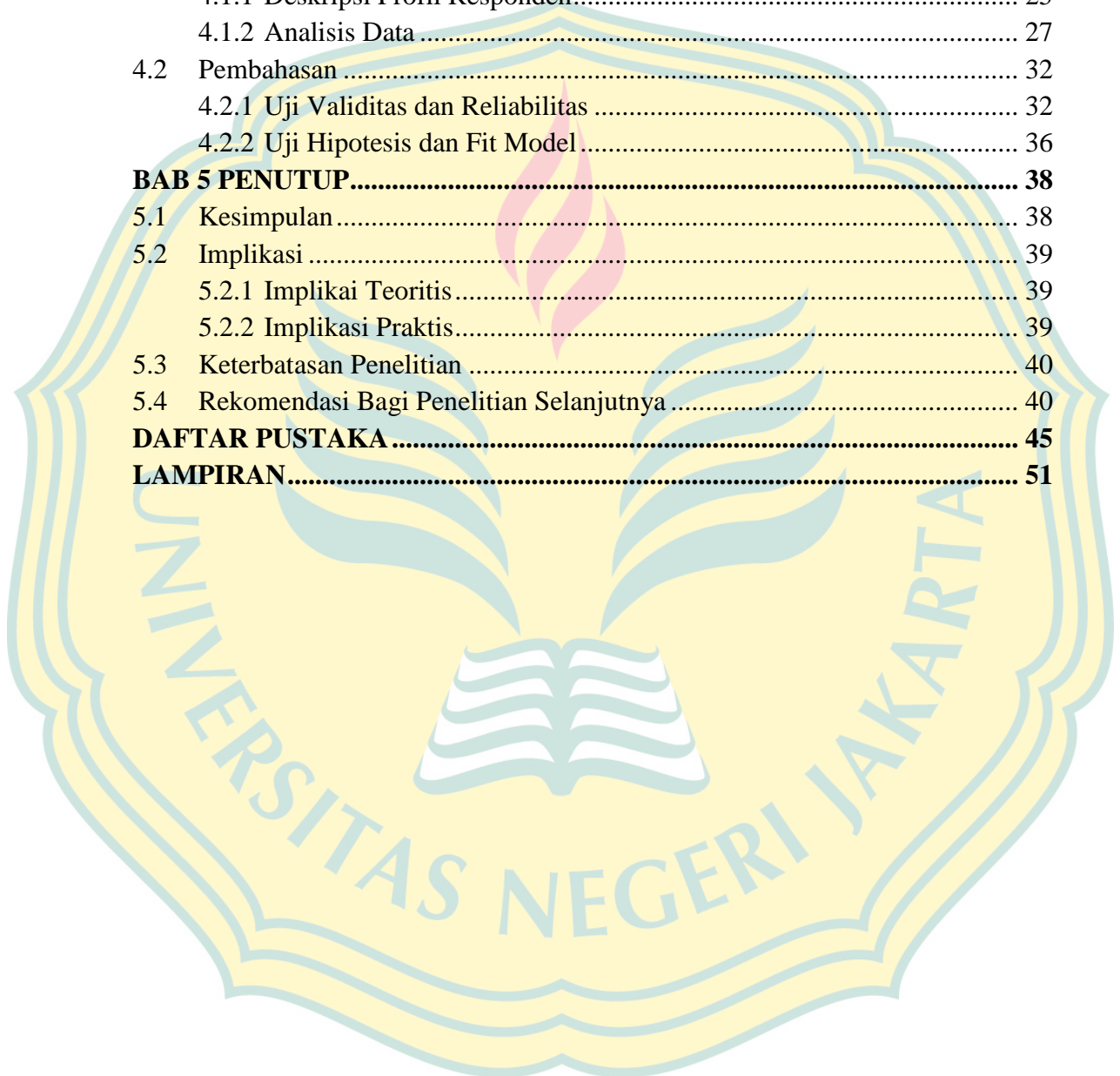
**Keywords:** perceived fairness of price, service quality, perceived cleanliness, customer satisfaction and customer loyalty.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) .....	8
2.2 Persepsi Keadilan Harga ( <i>Perceived Price Fairness</i> ) .....	8
2.3 Kualitas Jasa ( <i>Service Quality</i> ).....	9
2.4 Kebersihan ( <i>Hygiene</i> ) .....	10
2.5 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	11
2.6 Kerangka Teori dan Hipotesis .....	12
2.6.1 Pengaruh persepsi keadilan harga terhadap kepuasan pelanggan .....	12
2.6.2 Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6.3 Pengaruh Persepsi Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	14
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>15</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	15
3.2 Desain Penelitian .....	15
3.3 Populasi dan Sampel.....	15
3.3.1 Populasi .....	15
3.3.2 Sampel.....	15
3.4 Pengembangan Instrumen.....	16
3.4.1 Variabel <i>Perceived Price Fairness</i> .....	16
3.4.2 Variabel <i>Perceived Service Quality</i> .....	17
3.4.3 Variabel <i>Perceived Hygiene</i> .....	18
3.4.4 Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
3.4.5 Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.5.1 Skala Pengukuran .....	20
3.6 Teknik Analisis Data .....	21



3.6.1 Uji Validitas .....	21
3.6.2 Uji Reabilitas .....	22
3.6.3 Uji Fit Model .....	22
3.6.4 Uji Hipotesis .....	24
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Deskripsi Data .....	25
4.1.1 Deskripsi Profil Responden .....	25
4.1.2 Analisis Data .....	27
4.2 Pembahasan .....	32
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
4.2.2 Uji Hipotesis dan Fit Model .....	36
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>38</b>
5.1 Kesimpulan .....	38
5.2 Implikasi .....	39
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	39
5.2.2 Implikasi Praktis .....	39
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	40
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>51</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Indikator pada Variabel <i>Perceived Price Fairness</i> .....	17
Tabel 3.2 Tabel Indikator pada Variabel <i>Service Quality</i> .....	17
Tabel 3.3 Tabel Indikator pada Variabel <i>Hygiene</i> .....	18
Tabel 3.4 Tabel Indikator pada Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
Tabel 3.5 Tabel Indikator pada Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	19
Tabel 3.6 Nilai Skala Likert .....	21
Tabel 3.7 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Kelamin .....	25
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	26
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan .....	26
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan .....	27
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir .....	27
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif <i>Perceived Price Fairness</i> .....	28
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif <i>Service Quality</i> .....	29
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif <i>Service Quality</i> .....	30
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> .....	31
Tabel 4. 10 Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i> .....	32
Tabel 4. 11 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Perceived Price Fairness</i> .....	33
Tabel 4. 12 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Service Quality</i> .....	33
Tabel 4. 13 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Hygiene</i> .....	34
Tabel 4. 14 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	34
Tabel 4. 15 EFA dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	35
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis .....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pangkas Rambut Pardan Asgar di Cimanggis, Jawa Barat .....	2
Gambar 1. 2 Suasana dan Peralatan Pangkas Rambut di Pangkas Rambut Asgar .	3
Gambar 1. 3 Rentang Usia Pengguna Layanan Jasa Pangkas Rambut Asgar .....	4
Gambar 1. 4 Faktor yang Mendorong Pelanggan Memilih Tempat Pangkas Rambut Asgar .....	4
Gambar 1. 5 Persentase Kesetiaan Pelanggan Pangkas Rambut Asgar yang Telah Menggunakan Layanan Sebanyak Tiga Kali .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4. 1 Model Struktural Uji Kerangka Teori .....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	51
Lampiran 2 Profil responden.....	55
Lampiran 3 Hasil uji fit model.....	56
Lampiran 4 Riwayat hidup penulis.....	57

