

**PENGARUH KEPERCAYAAN CUSTUMER, GAYA HIDUP DAN
KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
CUSTUMER LARISSA AESTETIC CENTER CABANG
PONOROGO DIMASA PANDEMI COVID19**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ella Putri Yuliana

NIM : 16414330

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepercayaan customer, Gaya Hidup dan
Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang
customer Larissa Aesthetic Center Cabang Ponorogo
dimasa pandemi COVID19

Nama : Ella Putri Yuliana

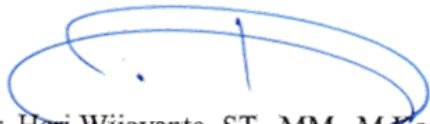
NIM : 16414330

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 10 Juli 1995

Program Studi : Manajemen

Isi dan Format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammdiyah Ponorogo

Disetujui oleh :
Pembimbing 1



Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom
NIDN. 0025057401

Ponorogo, 26 Januari 2022



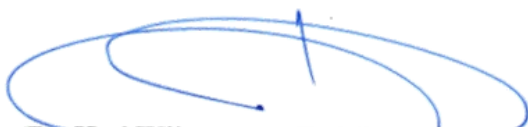
Wijiarto, SE., MM
NIDN. 0726048505

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

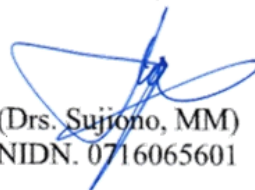


Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIK. 19760508 200501 11

Dosen Penguji :



(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom)
NIDN. 0025057401



(Drs. Sujiono, MM)
NIDN. 0716065601



(Titi Rapini, SE., MM)
NIDN. 0005056301

MOTTO

“Barang siapa yang tidak mensyukuri yang sedikit, maka ia tidak akan mampu mensyukuri yang banyak”

~HR. Ahmad~

Always be grateful in any situation and Allah always with me



HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya ucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatnya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir saya dengan baik.

Karya ini saya persembakan untuk :

Kedua orang tua ku Bapak Suyono dan Ibu Eny Handayani juga Kedua Mertua ku

Bapak Parman dan Ibu Didin Suhardini yang saya cintai,

Suami saya tercinta terima kasih telah mendukung, menyemangatkan saya dalam keadaan apapun,

Terima kasih untuk Ravega dan Happy sahabat baik saya yang selalu mensupport saya dalam susah senang sedihnya masa masa kuliah dan pengerjaan skripsi ini sampai pada titik ini.

Terakhir untuk diriku sendiri, terimakasih karena tidak putus asa berjuang bekerja dan kuliah secara bersamaan.

Terima kasih orang-orang baik. Sehat selalu

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillahirabbil'alamin atas segala rahmat dan karunia Allah SWT saya panjatkan Puji syukur sedalam-dalamnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kepercayaan Customer, Gaya Hidup dan Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Customer Larissa Aesthetic Center Cabang Ponorogo Dimasa Pandemi Covid19" dengan terselesaikan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Perusahaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, MA. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom selaku pembimbing satu saya yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak Wijianto, SE., MM, selaku pembimbing kedua saya yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Desi Ambarwati, selaku Branch Manager Larissa Aesthetic Center Cabang Ponorogo yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini.
7. Kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu kepada seluruh mahasiswa dan mahasiswi khususnya penulis.
8. Seluruh staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Ponorogo yang telah membantu proses administrasi dalam penulisan skripsi ini.

Hanya doa tulus yang dapat penulis berikan untuk semua kebaikan yang telah kalian berikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi seluruh mahasiswa, khususnya penulis dan pembaca skripsi ini pada umumnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Penulis



Ella Putri Yuliana
NIM. 16414330

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, Ella Putri Yuliana menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **PENGARUH KEPERCAYAAN CUSTUMER, GAYA HIDUP DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG CUSTUMER LARISSA AESTETIC CENTER CABANG PONOROGO DIMASA PANDEMI COVID19** merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 26 Januari 2022



(Ella Putri Yuliana)

NIM. 16414330

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2. Pengertian Keputusan Pembelian Ulang	13
3. Pengertian Kepercayaan Customer	15
4. Pengertian Gaya Hidup	18
5. Pengertian Kepuasan	22
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	31
B. Populasi dan Sampel Penelitian	31
1. Populasi Penelitian	31
2. Sampel Penelitian	31
C. Metode Pengambilan Data	32
D. Jenis Data	33
E. Definisi Operasional Variabel	33
F. Metode Analisis Data	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian	42
1. Sejarah Larissa Aesthetic Center	42
2. Visi dan Misi Perusahaan	43
3. Sumber Daya Manusia	43
B. Gambaran Umum Responden	55
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	56
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Perawatan	57
C. Deskripsi Variabel Penelitian	58
1. Kepercayaan Customer	58
2. Gaya Hidup	61
3. Kepuasan	64
4. Keputusan Pembelian Ulang	66
5. Rekapitulasi Tanggapan Responden	69
D. Hasil Penelitian	69
1. Uji Instrumen	69
2. Analisis Data	72
3. Pengujian Hipotesis	75
E. Pembahasan Hasil Analisis	79
1. Kepercayaan Customer terhadap Keputusan Pembelian	

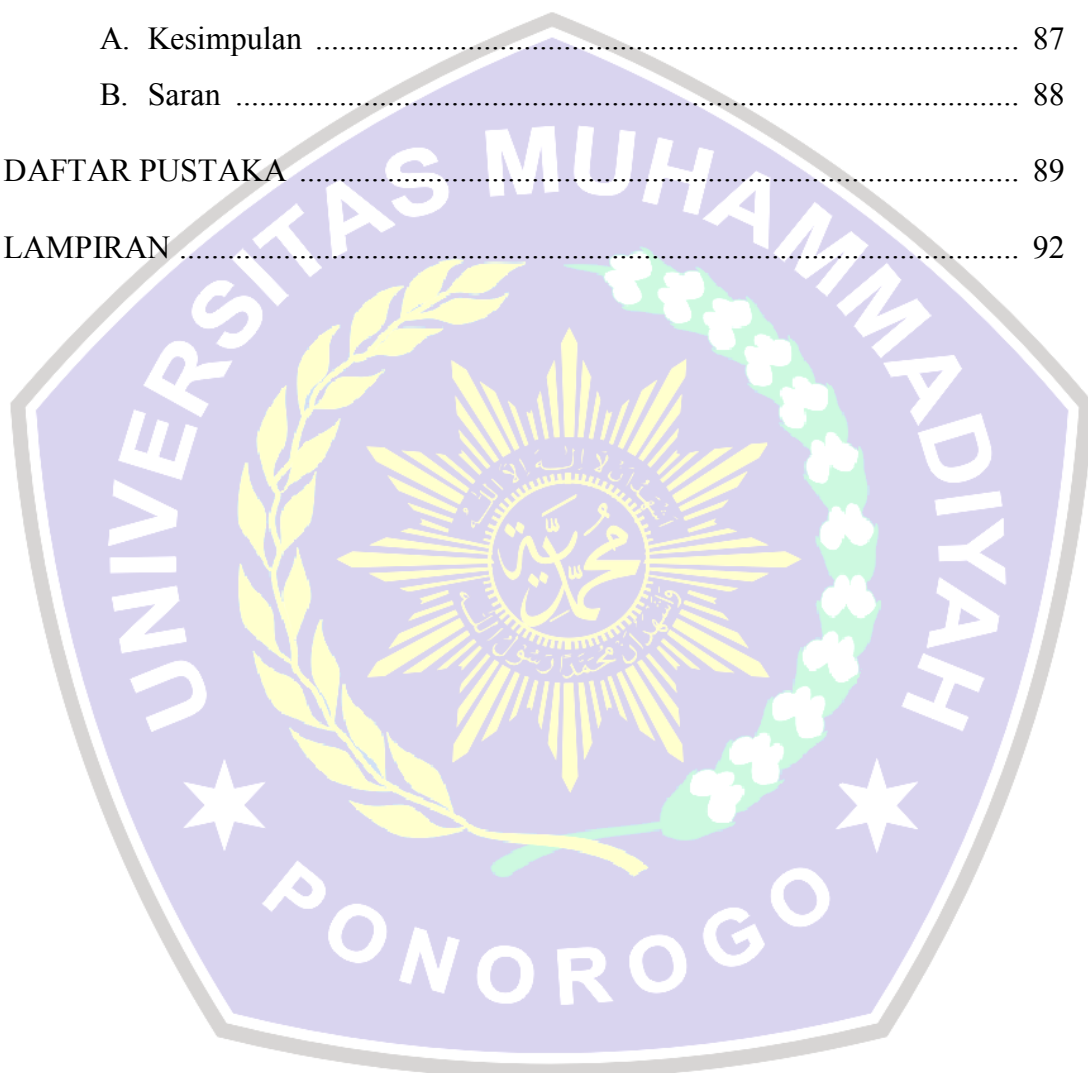
	Ulang.....	79
2.	Gaya Hidup terhadap Keputusan Pembelian Ulang	80
3.	Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian Ulang	82
4.	Kepercayaan Customer, Gaya Hidup dan Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	84

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	87
B.	Saran	88

DAFTAR PUSTAKA	89
----------------------	----

LAMPIRAN	92
----------------	----



DAFTAR TABEL

TABEL	1	Penelitian Terdahulu
	2	Tabel Skala Likert
	3	Jumlah Customer dan Kualitasnya
	4	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
	5	Jumlah Responden Berdasarkan Umur
	6	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
	7	Jumlah Responden Berdasarkan Masa Perawatan
	8	Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan Customer
	9	Tanggapan Responden terhadap Gaya Hidup
	10	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan
	11	Tanggapan Responden terhadap Keputusan Pembelian Ulang
	12	Rekapitulasi Tanggapan Responden
	13	Hasil Pengujian Validitas
	14	Hasil Pengujian Reliabilitas
	15	Hasil Analisis Linier Berganda
	16	Hasil Koefisien Determinasi
	17	Hasil Uji t (Parsial)
	18	Hasil Uji F (Simultan)



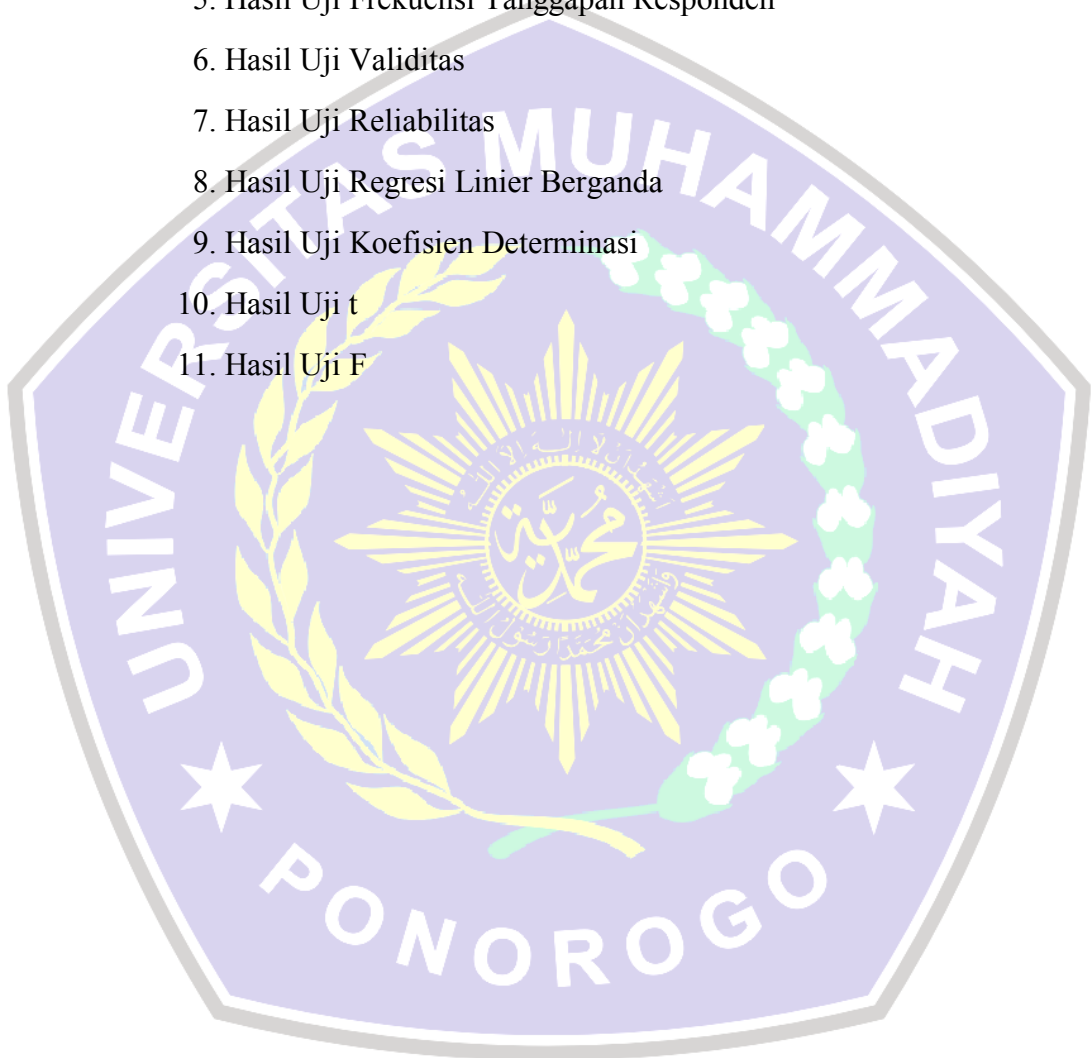
DAFTAR GAMBAR

- Gambar
1. Kerangka Pemikiran
 2. Struktur Organisasi di Larissa Aesthetic Center cabang Ponorogo



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran
1. Daftar Pustaka
 2. Kuesioner
 3. Tabulasi Data
 4. Gambaran Umum Responden
 5. Hasil Uji Frekuensi Tanggapan Responden
 6. Hasil Uji Validitas
 7. Hasil Uji Reliabilitas
 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi
 10. Hasil Uji t
 11. Hasil Uji F



ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN CUSTUMER, GAYA HIDUP DAN KEPUASAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG CUSTUMER LARISSA AESTETIC CENTER CABANG PONOROGO DIMASA PANDEMI COVID19

Oleh

ELLA PUTRI YULIANA

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Customer, Gaya Hidup dan Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Customer Larissa Aesthetic Center Cabang Ponorogo. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan yaitu wawancara, observasi/pengamatan dan kuesioner. Dalam penelitian ini adalah Customer Larissa Aesthetic Center Cabang Ponorogo sebanyak 95 orang Customer. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 95 responden. Metode analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan Customer, Gaya Hidup dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Customer Larissa Aesthetic Center Cabang Ponorogo.

Kata Kunci : Kepercayaan Customer, Gaya Hidup, Kepuasan, Keputusan Pembelian Ulang