

ABSTRAK

Billy Hambarto

Skripsi

Studi Perilaku Konsumen Dalam Memilih *Barbershop* di Surabaya Timur.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui perilaku konsumen dalam memilih *barbershop* di Surabaya Timur. Jenis Penelitian ini adalah kualitatif. Populasi dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah kaum pria yang menggunakan jasa *barbershop* di Surabaya timur, dengan sampel sebanyak 15 responden yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi di tempat obyek penelitian. Teknik analisis data menggunakan metode kualitatif deskriptif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah hasil analisa data dan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa perilaku konsumen dalam memilih *barbershop* di Surabaya Timur adalah dengan mempertimbangkan harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan kualitas produk atau jasa yang diberikan *barbershop*. *Barbershop* yang ada diwilayah Surabaya Timur telah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen seperti harga yang dikatakan murah dengan pelayanan ekstra yang diberikan. Dibanding dengan salon ataupun tempat pangkas rambut lainnya yang tidak memenuhi kriteria konsumen, dan tentunya yang jadi pertimbangan konsumen untuk memutuskan tempat potong rambut atau perawatan rambut.

Kata kunci: Perilaku Konsumen, *barbershop*

ABSTRACT

Billy Hambarto

Thesis

Study of Consumer Behavior in Choosing Barbeshop in East Surabaya.

This study aims to know consumer behavior in choosing barbershop in East Surabaya. This type of research is qualitative. The population in this study who became the study population were men who used barbershop services in East Surabaya. , with a sample of 15 respondents taken by purposive sampling technique. Data collection techniques using interviews and observations at the object of research. Data analysis techniques using descriptive qualitative methods. The conclusions of the results of this study are the results of data analysis and discussion in this study, researchers can draw conclusions that consumer behavior in choosing a barbershop in East Surabaya is to consider the price, service quality, facilities and quality of products or services provided by barbershop. Barbershop in East Surabaya has fulfilled the needs and desires of consumers such as low prices with extra services provided. Compared to salons or other barberships that do not meet consumer criteria, and of course that is the consideration of consumers to decide where to cut hair or hair care. .

Keywords: Consumer Behavior, barbershop