



**STUDI PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN  
JASA CAPTAIN BARBERSHOP DI CABANG MULYOSARI  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1  
Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Widya Kartika

oleh

**Ayub Evan Santoso**

**111.18.008**

**PEMBIMBING:**

**Prof. Dr. Herman Budi Sasono. M.M**

**NIP 111/05.46/03.14/065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA  
SURABAYA**

**2022**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan hikmat yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika ini dengan baik. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Studi Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Captain Barbershop Di Cabang Mulyosari Surabaya”

Adapun alasan penulis melakukan penelitian ini adalah penulis ingin meneliti bagaimana perilaku konsumen dalam menggunakan jasa potong rambut di Captain Barbershop Mulyosari Surabaya. Melalui penelitian ini, penulis ingin memberikan solusi atau saran terhadap Captain Barbershop Mulyosari Surabaya dengan harapan dapat semakin memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan mereka agar pelanggan selalu merasa puas dan tidak bosan menggunakan jasa Captain Barbershop Mulyosari Surabaya ini.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan atau kendala, namun atas kehendak-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tentunya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan hormat dan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membimbing, memberi saran, dan mendukung penulis hingga selesai penulisan skripsi ini. terimakasih saya sampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus, yang telah menyertai dan memberikan hikmat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua dan keluarga besar, yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Arief Budiman, B.S., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika Surabaya.

4. Prof. Dr. Herman Budi Sasono. M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi satu yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
5. Erwin Rediono Tan, MBA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi dua yang telah berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Dr. Erna Ferrinadewi, S.E, M.M. , selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika Surabaya, yang telah memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan.
8. Teman – teman seperjuangan Manajemen angkatan tahun 2018: Obed Victor, Robin Sachio, Jordy Dermawan yang selalu meluangkan waktunya untuk memberi dukungan, saran, dan doa kepada penulis.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dala menyelesaikan skripsi ini.

Demikian Skripsi ini saya buat dengan sebaik dan sejujur mungkin, sehingga tidak akan terkena unsur plagiatisme. Akhir kata, saya ucapkan terimakasih pada Bapak/Ibu dosen pembimbing yang membimbing saya dalam proses pengerjaan Skripsi ini, dan dosen penguji yang telah menguji saya dengan sebaik mungkin sehingga saya menjadi lulusan mahasiswa yang benar-benar berkualitas. Permohonan maaf yang sebesar-besarnya saya ajukan apabila terdapat kesalahan penulisan kata, kalimat, ataupun simbol yang terdapat pada Skripsi ini.

Surabaya, 01 Agustus 2022

Penulis,

Ayub Evan Santoso

## ABSTRAK

Ayub Evan Santoso,

Skripsi

Studi Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Jasa Captain Barbershop Di Cabang Mulyosari Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari bagaimana perilaku konsumen dalam menggunakan jasa Captain Barbershop di Cabang Mulyosari Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan observasi. Metode analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, serta kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian membuktikan bahwa perilaku konsumen dalam menggunakan jasa Captain Barbershop di Cabang Mulyosari Surabaya didasari oleh kebiasaan, serta prinsip ekonomi yang tentunya dijalankan oleh setiap orang untuk mendapatkan keuntungan maksimal dengan usaha minimal.

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut: Captain Barbershop Mulyosari Surabaya, diharapkan agar dapat selalu konsisten memberikan pelatihan bagi calon calon tukang potong rambut, Captain Barbershop Mulyosari Surabaya dapat menerapkan sistem booking *online*, selalu memunculkan inovasi yang dapat mempermudah dan memanjakan pelayanan dan kualitas jasa bagi konsumen, *service* selalu update mengikuti kebutuhan konsumen, memposting promosi yang dapat menarik konsumen, memberikan promosi khusus mahasiswa saat potong rambut di siang hari, dan menyediakan semua alat pembayaran digital.

**Kata Kunci** : Perilaku Konsumen, Kebiasaan, Prinsip Ekonomi, Keuntungan Maksimal, Usaha Minimal

## ABSTRACT

*Ayub Evan Santoso*

*Thesis*

*Study Of Consumer Behavior In Using Captain Barbershop Services  
At Mulyosari Branch Surabaya*

*This study aims to study how consumer behavior in using the services of Captain Barbershop at Mulyosari Branch Surabaya. The sample used in this study were 5 people using a non-probability sampling technique with purposive sampling method.*

*The analytical method used in this study is a qualitative method. Data collection techniques used are in-depth interviews and observation. The data analysis method uses data reduction, data presentation, and conclusions and verification.*

*The results of the study prove that consumer behavior in using the services of Captain Barbershop at Mulyosari Branch Surabaya is based on habits, as well as economic principles which are of course carried out by everyone to get maximum profit with minimal effort.*

*Based on the results of the analysis and the conclusions obtained, the authors propose the following suggestions: Captain Barbershop Mulyosari Surabaya, it is hoped that they can always consistently provide training for prospective barbers, Captain Barbershop Mulyosari Surabaya can implement an online booking system, always bringing up innovations that can simplify and pamper service and service quality for consumers, service is always updated following consumer needs, post promotions that can attract consumers, provide special promotions for students when cutting hair during the day, and provide all digital payment tools.*

**Keywords** : *Consumer Behavior, Habits, Economic Principles, Maximum Profits, Minimum Effort*

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	i
<b>Halaman Pernyataan Orisinalitas dan Persetujuan Publikasi</b> .....	i
<b>Halaman Berita Acara Pengesahan Sidang Akhir Skripsi/Tugas Akhir</b> ..	ii
<b>Halaman Persetujuan Sidang Akhir Skripsi/Tugas Akhir</b> .....	iii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iv
<b>Abstrak</b> .....	vi
<b>Daftar Isi</b> .....	viii
<b>Daftar Tabel</b> .....	xi
<b>Daftar Gambar</b> .....	xii
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	9
2.1.1 Werdyan Indra Ardiansa.....	9
2.1.2 Mevianti Nur Rahma .....	9
2.1.3 Sulistiyono .....	10
2.1.4 Asaad Ali Karam.....	10
<b>2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian</b> .....	11
2.2.1 Persamaan Penelitian.....	11
2.2.2 Perbedaan Penelitian .....	11
<b>2.3 Landasan Teori</b> .....	13
<b>2.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen</b> .....	13
2.3.1.1 Ruang Lingkup Perilaku Konsumen .....	14

2.3.1.2 Perkembangan Perilaku Konsumen.....	14
2.3.1.3 Teori Perilaku Konsumen.....	15
2.3.1.4 Model Perilaku Konsumen.....	15
2.3.1.5 Jenis-Jenis Perilaku Pembelian Dan Sifat Konsumen.....	22
2.3.1.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	25
<b>2.3.2 Pengertian Motivasi Konsumen.....</b>	<b>27</b>
2.3.2.1 Tujuan Dan Asas Motivasi Konsumen.....	28
2.3.2.2 Sumber Motivasi Konsumen.....	29
2.3.2.3 Motif-Motif Pembelian Konsumen.....	31
<b>2.3.3 Pengertian Minat Pembelian Konsumen.....</b>	<b>32</b>
2.3.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Konsumen.....	32
2.3.3.2 Indikator Pengukuran Minat Beli Konsumen.....	34
2.3.3.3 Minat Pembelian Ulang Konsumen.....	35
2.3.3.4 Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen Pembelian Konsumen.....	35
<b>2.3.4 Pengertian Jasa.....</b>	<b>38</b>
2.3.4.1 Teori Kualitas Jasa.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>45</b>
<b>3.2 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>46</b>
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>47</b>
3.3.1 Metode In-Depth Interview (wawancara mendalam).....	47
3.3.2 Observasi (pengamatan).....	48
3.3.3 Dokumentasi.....	48
<b>3.4 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>48</b>
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Sampel.....	48
<b>3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>49</b>

<b>3.6 Teknik Analisis Data</b> .....	50
3.6.1 Reduksi Data.....	50
3.6.2 Penyajian Data.....	50
3.6.3 Kesimpulan dan Verifikasi.....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	54
<b>4.1 Deskripsi Narasumber</b> .....	54
<b>4.2 Deskripsi Hasil Wawancara</b> .....	55
<b>4.3 Hasil dan Pembahasan</b> .....	62
4.3.1 Alasan Menggunakan Jasa Captain Barbershop Mulyosari.....	62
4.3.2 <i>Service</i> Yang Dipilih Di Captain Barbershop Mulyosari.....	63
4.3.3 Alasan Keputusan Pemilihan <i>Service</i> .....	64
4.3.4 Alasan Beralih Ke Captain Barbershop Mulyosari.....	65
4.3.5 Sumber Informasi Mengenai Captain Barbershop Mulyosari.....	66
4.3.6 Kebiasaan penggunaan jasa Captain Barbershop Mulyosari.....	67
4.3.7 Kesan Menggunakan Jasa Captain Barbershop Mulyosari.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	70
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	70
<b>5.2 Saran</b> .....	71
Daftar Pustaka	
Lampiran	





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Saat ini.....	11
Tabel 4.1 Tabel Deskripsi Narasumber dari Hasil Penelitian .....	54
Tabel 4.2 Alasan pemilihan Captain Barbershop Mulyosari .....	55
Tabel 4.3 <i>Service</i> yang dipilih di Captain Barbershop Mulyosari.....	56
Tabel 4.4 Alasan pemilihan produk.....	57
Tabel 4.5 Tempat Potong Rambut Sebelum Beralih Ke Captain Barbershop Mulyosari .....	58
Tabel 4.6 Alasan Beralih ke Captain Barbershop Mulyosari.....	59
Tabel 4.7 Sumber Informasi Mengenai Captain Barbershop Mulyosari .....	59
Tabel 4.8 Pertama kali Potong Rambut di Captain Barbershop Mulyosari ...	60
Tabel 4.9 Pemilihan Waktu Potong rambut di Captain Barbershop Mulyosari .....	61
Tabel 4.10 Kesan Menggunakan Jasa Captain Barbershop Mulyosari.....	61

UWIKKA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fasilitas Captain Barbershop Surabaya Di Cabang Mulyosari ..3	
Gambar 1.4 Bagian dalam Captain Barbershop Surabaya Di Cabang Mulyosari.....4	4
Gambar 1.3 Kondisi Operasional Captain Barbershop Surabaya Di Cabang Mulyosari.....5	5
Gambar 1.4 Kondisi Pencukuran.....6	6
Gambar 1.5 Grafik Jumlah Pengunjung.....6	6
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen Kotler Dan Keller.....16	16
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen Shciffman Dan Kanuk.....18	18
Gambar 2.3 Model Perilaku Konsumen Assael.....20	20
Gambar 2.4 Tipe-Tipe Perilaku Pembelian.....24	24
Gambar 2.5 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....26	26
Gambar 2.6 Segi Kualitas Pelayanan.....42	42

UWIKKA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi I.....	103
Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi II .....	104
Daftar Riwayat Hidup.....	105
Draft Artikel Ilmiah .....	106

