

**PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI GERAI JANJI JIWA UNGARAN**

**SKRIPSI**

Memenuhi Persyaratan  
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1  
Program Studi Manajemen



Diajukan oleh:

**MUHAMMAD ALVIN BASUKI**

NPM. 201003612012145

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DI GERAI JANJI JIWA UNGARAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MUHAMMAD ALVIN BASUKI**

NPM.201003612012145

Telah Disetujui Pembimbing

Pada tanggal 14 Maret 2024

Dra. Endang Swastuti, M.M  
Pembimbing



Dr. Sulistiyani, M.M  
Penguji 1

Dra. Giyah Yuliani, M.M  
Penguji 2

Semarang, 16 Februari 2024  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang  
Ketua Program Studi Manajemen

Drs. Galuh Juniarto, S.E., M.M.

NRP: 113116

## **HALAMAN MOTTO**

### **MOTTO**

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa”

(Elon Musk)

"Pelajaran paling berharga dalam hidup tidak dapat diajarkan, itu harus dialami."

(Liam Payne)

“Bangun kesuksesan dari kegagalan. Keputusan dan kegagalan adalah dua batu loncatan yang paling baik menuju kesuksesan.”

(Dale Carnegie)

Judul : Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Konsumen di Gerai Janji Jiwa Ungaran

Title : *The Influence of Lifestyle, Product Quality, Service Quality, and Customer Experience on Consumer Satisfaction at the Janji Jiwa Ungaran Outlet*

Nama : Muhammad Alvin Basuki

Npm : 201003612012145

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Konsumen di Gerai Janji Jiwa Ungaran. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 konsumen Gerai Janji Jiwa Ungaran. Adapun variabel dalam penelitian ini adalah Gaya Hidup, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Experience* sebagai variabel independen serta Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan pada variabel Gaya Hidup dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

**Kata Kunci:** *Gaya Hidup, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Customer Experience, Kepuasan Konsumen.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan *Customer Experience* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Gerai Janji Jiwa Ungaran”.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai Perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Nurchayati, SE, MM, AK. CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Ibu Dra. Endang Swastuti, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Sulistyani, MM, selaku dosen penguji 1 dan Ibu Dra. Giyah Yuliari, MM, selaku dosen penguji 2 yang telah dengan sabar menguji dan memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
5. Kepada orang tua saya, Bapak Suprih Basuki dan Ibu Warini. Beliau selalu berusaha demi kesuksesan dan masa depan saya, beliau mampu mendidik, memotivasi, dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Seluruh teman-teman saya, dan Intan Afianingati yang selalu membantu, memberikan semangat, dan sekaligus memberikan motivasi kepada penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan Rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat, secara teoritis dan praktis.

Semarang, 16 Februari 2024

Penulis

Muhammad Alvin Basuki

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Tujuan Penelitian.....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Manfaat Penelitian.....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 Manfaat Praktis.....	<b>I-Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Telaah Teori .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Kepuasan Konsumen .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Gaya Hidup.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Kualitas produk .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Kualitas pelayanan.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 <i>Customer Experience</i> .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Penelitian Terdahulu .....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis.....	<b>II-Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>II-Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>

2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	II-Error!
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .	II-Error!
<b>Bookmark not defined.</b>	
2.3.4 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan Konsumen .....	II-Error!
<b>Bookmark not defined.</b>	
BAB III METODE PENELITIAN .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.1 Populasi dan Sampel .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.1.1 Populasi .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.1.2 Sampel .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.2 Variabel Penelitian Dan Pengukuran Variabel....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.4 Skala Pengukuran Data .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.5 Pengajuan Instrumen Penelitian .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Uji Validitas.....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Uji Reabilitas .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.6 Teknik Analisis Data .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Analisis Deskripsi.....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.7 Analisis Hasil Penelitian .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
3.7.1 Analisis Inferensial .....	III-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	IV-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	IV-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Responden Penelitian .....	IV-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	IV-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
4.2 Analisa Hasil Penelitian .....	IV-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda....	IV-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	IV-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Uji Goodness of Fit (Uji Model) .....	IV-Error! <b>Bookmark not defined.</b>
4.2.4 Uji Hipotesis .....	IV-Error! <b>Bookmark not defined.</b>

4.3 Pembahasan .....	<b>IV-Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>V-Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran.....	<b>V-Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	