

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP PEMBELIAN ULANG DI OUTLOOK BARBERSHOP



UNIVERSITAS
Dinamika

Nama

Devy Eleonora Julya Christanti Jun

Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT.

Dr. Sri Suhandiah, S.S., M.M.

NIDN

17430100013

0710036602

0730096902

Peran

Author 1 (~~Corespondence Author*~~)

Author 2 (Corespondence Author*)

Author 3 (~~Corespondence Author*~~)

**S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS DINAMIKA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian/Artikel : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Pembelian Ulang di Outlook Barbershop

Kode>Nama Rumpun Ilmu : 50/Ilmu Terapan

Nama Peneliti/Penulis

Nama Lengkap : Devy Eleonora Julya Christanti Jun

NIM : 17430100013

Program Studi : S1 Manajemen

Nomor HP : 083115255033

Alamat Surel (*email*) : 17430100013@dinamika.ac.id

Anggota Penelitian

1. Nama Lengkap : Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT.
NIDN : 0710036602
Alamat Surel (*email*) : haryanto@dinamika.ac.id

2. Nama Lengkap : Dr. Sri Suhandiah, S.S., M.M.
NIDN : 0730096902
Alamat Surel (*email*) : diah@dinamika.ac.id

Surabaya, 06 Maret 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pengusul



Digitally signed by
Haryanto Tanuwijaya
DN: cn=Haryanto
Tanuwijaya, o=Universitas
Dinamika, ou,
email=haryanto@dinamika
.ac.id, c=ID
Date: 2025.03.06 16:01:32
+07'00'

Dr. Haryanto Tanuwijaya, S.Kom., M.MT.
NIDN: 0710036602



Devy Eleonora Julya Christanti Jun
NIM: 17430100013

Menyetujui,
Kaprod



Digitally signed by Sri
Suhandiah
DN: cn=Sri Suhandiah,
o=Universitas Dinamika,
ou=Prodi Manajemen,
email=diah@dinamika.ac.id,
c=ID
Date: 2025.03.06 16:08:31
+07'00'

Dr. Sri Suhandiah, S.S., M.M.
NIDN: 0730096902

HIGHLIGHT PAGE

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Pembelian Ulang di Outlook Barbershop

HIGHLIGHT

Tujuan Penelitian: Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan yang diberikan Outlook Barbershop berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memberikan dampak pembelian ulang pada Outlook Barbershop.

Desain/Metode/Pendekatan: Metode analisis untuk menganalisis data-data penelitian menggunakan analisis deskriptif.

Temuan Penelitian: Penelitian menemukan bahwa pelayanan yang berkualitas dan pelanggan yang puas dapat menimbulkan pembelian ulang.

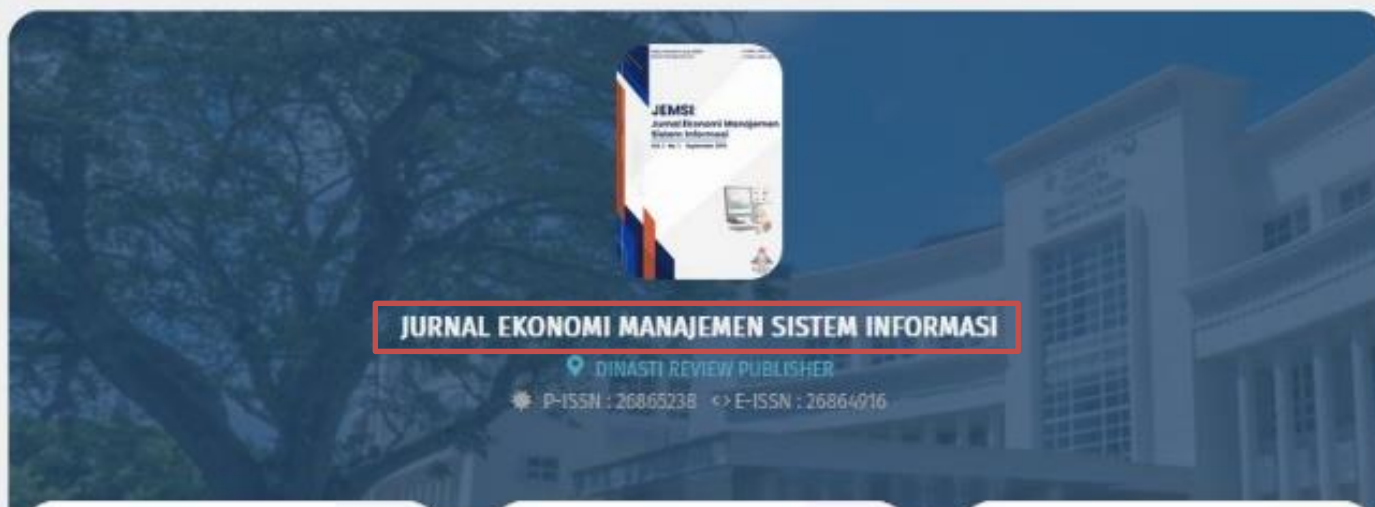
Kontribusi Teoritis/Originalitas: Penelitian ini mengembangkan teori tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat membantu meningkatkan sikap pembelian ulang.

Implikasi Praktis: Implikasi praktis dalam penelitian ini adalah pengembangan dari kualitas pelayanan yang lebih ditingkatkan.

Keterbatasan Penelitian: Keterbatasan penelitian yang digunakan hanya terbatas pada daerah Sidoarjo.

Kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, akan berakibat pada pembelian ulang terhadap perusahaan. Pernyataan tersebut sangat terkait antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, yang dimana kualitas pelayanan juga berakibat pada pembelian ulang oleh pelanggan pada perusahaan. Peneliti mempunyai tujuan bahwa penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan yang diberikan Outlook Barbershop berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memberikan dampak pembelian ulang pada Outlook Barbershop. Metode analisis untuk menganalisis data-data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Dalam penelitian ini terdapat sejumlah 28 indikator dengan sampel minimal berjumlah 140 responden. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan memberi dampak signifikan pada pembelian ulang pelanggan di Outlook Barbershop.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pembelian Ulang.



JURNAL EKONOMI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI

DINASTI REVIEW PUBLISHER

P-ISSN : 26865238 <> E-ISSN : 26864916



0
Impact



1128
Google Citations



Sinta 4
Current Accreditation

Google Scholar Garuda Website Editor URL

History Accreditation

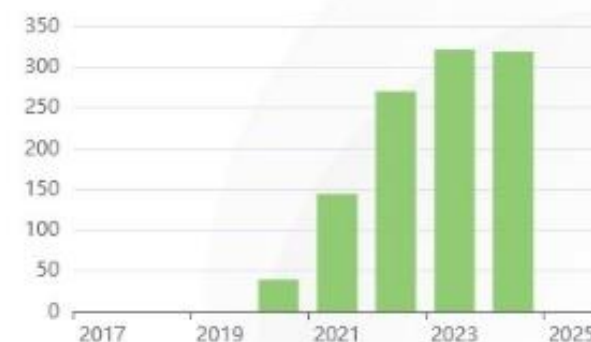
2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025 2026 2027 2028



Garuda Google Scholar

Analisis Pengaruh Faktor Individu, Citra Merek, dan Iklan Sosial Terhadap Perilaku Konsumen dalam Pembelian Merek Pakaian Fashion di Kota Batam

Citation Per Year By Google Scholar



Journal By Google Scholar

	All	Since 2020
Citation	1128	1123
h-index	14	14
i10-index	24	24

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.



Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi

Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI) Reakreditasi Naik Peringkat dari Peringkat 5 ke Peringkat 4 Sinta mulai **Volume 4 Nomor 6 Tahun 2023** sampai **Volume 9 Nomor 5 Tahun 2028** sesuai Nomor; [72/E/KPT/2024](#), tanggal 1 April 2024

Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI), ISSN 2686-5238 (online) dan ISSN 2686-4916 (print), merupakan jurnal penelitian manajemen dan sistem informasi yang diterbitkan sejak tahun 2019 oleh Dinasti Review Publisher. Jurnal ini bertujuan untuk menyebarkan hasil penelitian kepada para akademisi, praktisi, mahasiswa, dan pihak lain yang berminat di bidang manajemen dan sistem informasi yang meliputi manajemen keuangan, manajemen pemasaran, manajemen operasional, manajemen sumber daya manusia, manajemen pengetahuan, manajemen inovasi, Rekayasa Sistem Keuangan, Teknologi Informasi, Manajemen Teknologi Informasi, Sistem Informasi Manajemen, Teknik Sistem Manufaktur, Teknologi dan Manajemen Pengetahuan, dll.

Redaksi menerima naskah yang belum pernah diterbitkan oleh media lain. Penelitian yang dimuat merupakan pendapat pribadi penelitiannya dan bukan merupakan pendapat redaksi atau Dinasti Publisher. Jurnal yang terbit secara berkala 6 (enam) kali dalam setahun dengan frekwensi penerbitan di bulan September, November, Januari, Maret, Mei, dan Juli. JEMSI sudah melalui proses review oleh tim redaksi dengan mempertimbangkan hal berikut: Terpenuhinya persyaratan baku publikasi jurnal, metode riset yang digunakan, signifikansi, dan kontribusi hasil penelitian terhadap pengembangan keilmuan Manajemen dan sistem informasi.

[View Journal](#) [Current Issue](#)

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

FORM COVER LETTER

Form Cover Letter & Highlight Page (Abstract)	
Judul Artikel :	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Pembelian Ulang di Outlook Barbershop
Pendamping :	Haryanto Tanuwijaya & Sri Suhandiah
Jenis Jurnal :	Nasional
Link Jurnal :	https://dinastirev.org/JEMSI/issue/view/99
Link Indeks Jurnal :	https://sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/10729
Indexing :	Sinta
Q Jurnal :	Non Q
Akreditasi Sinta :	4
Masa Berlaku Sinta :	2028
Tema Jurnal :	Management
Highlight Page :	<p>Kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, akan berakibat pada pembelian ulang terhadap perusahaan. Pernyataan tersebut sangat terkait antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, yang dimana kualitas pelayanan juga berakibat pada pembelian ulang oleh pelanggan pada perusahaan. Peneliti mempunyai tujuan bahwa penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan yang diberikan Outlook Barbershop berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memberikan dampak pembelian ulang pada Outlook Barbershop. Metode analisis untuk menganalisis data-data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Dalam penelitian ini terdapat sejumlah 28 indikator dengan sampel minimal berjumlah 140 responden. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan memberi dampak signifikan pada pembelian ulang pelanggan di Outlook Barbershop.</p>
Keyword :	Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pembelian ulang.

FORM ARTICLE PUBLISH REPORT

PELAPORAN PUBLIKASI ARTIKEL ILMIAH	
Judul Artikel :	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Pembelian Ulang di Outlook Barbershop
Nama Penulis :	Devy Eleonora Julya Christanti Jun
Pendamping :	Haryanto Tanuwijaya & Sri Suhandiah
Nama Jurnal :	Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)
Jenis Jurnal :	Nasional
Penerbit :	Dinasti Review Publisher
Vol :	6
Nomor :	2
Bulan/Tahun Terbit	22/12/2024
Halaman	944-951
Link Jurnal Laman :	https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/3673
ISSN :	P-ISSN : 2686-5238 E-ISSN: 2686-4916
Link Indeks Jurnal :	https://sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/10729
Indexing :	Sinta
Q Jurnal :	Non Q
Akreditasi Sinta :	4
Masa Berlaku Sinta :	2028
Tema Jurnal :	Management
Highlight Page :	Kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, akan berakibat pada pembelian ulang terhadap perusahaan. Pernyataan tersebut sangat terkait antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, yang dimana kualitas pelayanan juga berakibat pada pembelian ulang oleh pelanggan pada perusahaan. Peneliti mempunyai tujuan bahwa penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan yang diberikan Outlook Barbershop berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memberikan dampak pembelian ulang pada Outlook Barbershop. Metode analisis untuk menganalisis data-data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Dalam penelitian ini terdapat sejumlah 28 indikator dengan sampel minimal berjumlah 140 responden. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan memberi dampak signifikan pada pembelian ulang pelanggan di Outlook Barbershop.
Keyword :	Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pembelian ulang.
File Artikel :	.pdf



JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi

<https://dinastirev.org/JEMSI> dinasti.info@gmail.com [+62 811 7404 455](tel:+628117404455)

[CURRENT](#) [ARCHIVES](#) [ABOUT](#) -

[Q SEARCH](#)

[HOME](#) / [ARCHIVES](#) / Vol. 6 No. 2 (2024): Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (November - Desember 2024)

Vol. 6 No. 2 (2024): Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (November - Desember 2024)

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i2>

PUBLISHED: 2024-11-05

ARTICLES

Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan serta Adopsi Teknologi terhadap Produktivitas dan Kinerja Karyawan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Sri Wulandari, Hapzi Ali, Yayan Hendayana

522-542



Efektivitas Bantuan Pemerintah Melalui Akses Permodalan Bank 9 Jambi Dalam Upaya Peningkatan Kinerja UMKM Menuju Digitalisasi

Mulia Inda Purwati, Evrina Evrina, Efandri Agustian, Indah Mutiara

543-549



CALL FOR REVIEWER

ISSN

ISSN Online : 2686-5238



9 772686 523009

ISSN Cetak : 2686-4916



9 772686 491007

JEMSI MENU



Pergeseran Preferensi Menonton dan Transformasi Media Digital di Indonesia Akibat Dominasi Netflix

Nabila Cahya Intan M

550-555



Pengaruh Risiko Bisnis, Kualitas Audit Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Agresivitas Pajak Sebagai Intervening

Merna Surjadi, Tandry Whittleliang Hakki, Therianty Surya Pranoto

556-565



Pengaruh Social Media Marketing dan Brand Image produk Implora Kosmetik Terhadap Loyalitas Konsumen pada Platform Tiktok Shop di Indonesia

Dominika Septa Regina, Tiara Prisca Sabilla

566-582



Pengaruh Karakteristik Kerja dan Keterlibatan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di BPS Kabupaten/Kota Se-Provinsi Sumatera Selatan

Lahmodin Oktanata, Meutia Meutia, Ceacilia Srimindarti

583-600



Analisis Pengaruh Brand Equity, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bana Swalayan Di Kabupaten Pasaman Barat

Ahmad Dianto, Wisnu Adam, Febriansyah Febriansyah

601-609



Pengaruh Penerapan SMK3 dan Budaya Keselamatan Peserta Diklat Terhadap Mitigasi Risiko dan Implikasinya Terhadap Zero Accident Pada Saat Pelaksanaan Diklat Advanced Fire Fighting Di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

M. Farid Fauzi, Danny Ruswanto, Hasbi Aziz Ashshiddiqi, Bambang Sumali

610-631



Peningkatan Kinerja Keuangan UMKM: Strategic Management Accounting, Green Intellectual Capital, Dan Literasi Digital Dimoderasi Religiusitas

JEMSI MENU

Peer Reviewers

Peer Review Process

Focus and Scope

Publication Ethics

Online Submission
Guidelines

Plagiarism Policy

Article Processing Charge

Open Access Statement

Copyright and Licence

Statistics

Histori Jurnal

Archive Policy

Author Guidelines

Download Template



Download Template
ENGLISH VERSION

Peningkatan Kinerja Keuangan UMKM: Strategic Management Accounting, Green Intellectual Capital, Dan Literasi Digital Dimoderasi Religiusitas

Tandry Whittleliang Hakki, Mung Siat, Khiung Yi Na

632-641



Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan PT. Mutiara Bintang Abadi

Diki Ari Kurnia, Mariana Rachmawati

642-655



Leadership Style, Motivation, and Internal Communication Influence PT XYZ Employees Work Effectiveness Via Job Satisfaction

Fitrathul Ihsan, Liswandi Liswandi, Yohanes Joni Pambelum

656-667



Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indonesia Trans Network

Syahdila Maharani Surya, Defia Riski Anggarini

668-679



The Effect of Service Quality and Relationship Quality on Satisfaction and Its Impact on Consumer Loyalty Towards the Distribution of Reefer Container Meat by PT Indogal Trading

Rizky Reynaldi, Wilhelmus Hary Susilo, April Gunawan Malau, Imam Fahcruddin

680-701



Pengaruh Pengembangan Karir dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank BRI Kanwil Bandar Lampung

Septi Dwiyantri, Kemala Puji

702-716



Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Bumi Waras)

Sabilla Aurellifa, Berlintina Permatasari

717-727



Jurnal Visitor



Tools



Support By



The Effect of Safety Training and Technology on Ship Officers Performance and Its Implications on Human Resource Competency on Dynamic Positioning 2 Ship at PT Wintermar Offshore Marine Indonesia
Arifianto Arofah Inada, Damoyanto Purba, Didik Sulisty Kurniawan, Bambang Sumali

728-748

 PDF

Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa Di Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
Resa Gumilang, Iwan Kurniawan Subagja, Azis Hakim

749-757

 PDF

Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Kantor Kecamatan Sungai Lala Kabupaten Indragiri Hulu
Wel Hendra, Teddy Chandra, Ira Geraldina

758-773

 PDF

Peran Cyberloafing Sebagai Variabel Intervening Hubungan Antara Work Stress Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Indragiri Hulu
Teddy Chandra, Siti Mahmudah, Ira Geraldina

774-784

 PDF

Efisiensi Energi Dalam Penggunaan Solar Panel Pada Politeknik Pelayaran Banten
Riyanto Riyanto, Soleh Uddin, Agus Widodo, Riza Nur Amala, Djibril Tri Bayu Pamungkas

785-790

 PDF

Pengaruh Model Problem Based Learning (PBL) Terhadap Kemampuan Berfikir Kritis dan Pemecahan Masalah Pada Mata Pelajaran Geografi Siklus Hidrologi Bagi Siswa Kelas X Di SMA Negeri 1 Ketapang Kabupaten Sampang

Makbul Muavi, Mustaji Mustaji, Alim Sumarno, Sujud Widodo, Aroum Bidandari

791-804

 PDF








Implementation of Social Media Marketing, Brand Trust, Brand Satisfaction in Increasing Consumer Loyalty to Skincare Products
Henny Sidabutar, Febriansyah Febriansyah








805-810

 PDF

 JURNAL INDONESIA

We are
Crossref
Sponsored
Organization

<p>Pengaruh Model Problem Based Learning (PBL) dengan Pendekatan Kontekstual Terhadap Kemampuan Menganalisis pada Materi Siklus Air Kelas V Di MI Miftahul Ulum Kraton Sidoarjo</p> <p>Sujud Widodo, Andi Mariono, Utari Dewi, Makhul Muavi</p> <p> PDF</p>	811-822
<p>Persepsi Manfaat Kemudahan Terhadap Niat Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile Banking</p> <p>Dwika Septa Dwika, Hapzi Ali</p> <p> PDF</p>	823-834
<p>Pengaruh Pendidikan, Jabatan Fungsional dan Profesionalitas Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pusat Statistik Kota Dumai</p> <p>Riki Candra, Hapzi Ali</p> <p> PDF</p>	835-840
<p>Customer Satisfaction pada Omnichannel Kosmetik di Sociolla: Studi Kasus</p> <p>Yossie Giodita Jenifer, Jacob Donald Tan</p> <p> PDF</p>	841-851
<p>Ekosistem Bisnis Daur Ulang Sampah Plastik Oleh UMKM Menuju Peningkatan Ekonomi Hijau</p> <p>Galang Regina Rifal, Rezi Rahman Dispindra, Antoni Ludfi Arifin, Ahmad Azmy</p> <p> PDF</p>	852-864
<p>Kelayakan Multimedia Pembelajaran Interaktif (MPI) Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Pada Materi Algoritma dan Pemrograman Siswa Kelas XI Di SMA Negeri 1 Gedangan Sidoarjo</p> <p>Agus Yudiantmoko, Bachtiar Sjaiful Bachri, Alim Sumarno</p> <p> PDF</p>	865-876
<p>Analisis Efektivitas Pembangunan Fisik Terhadap Perekonomian Lokal: Studi Kasus Desa Tana Toro, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidrap, Sulawesi Selatan</p> <p>Abdullah Paba, Muliani Sam, Andi Nihwana</p> <p> PDF</p>	877-884

Strategi Kebijakan Pemerintah Dalam Meningkatkan Daya Saing Industri Agro yang Berkelanjutan Prima Indrasari, Iwan Kurniawan Subagja, Azis Hakim	885-899
 PDF	
Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Penggunaan Dompot Digital Dana Di Kota Bengkulu Wulan Dwita Sari, Benardin Benardin	900-909
 PDF	
Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru Ester Debora Hutahaeen, Tongam Sirait	910-916
 PDF	
Implementasi Metode TCSD Pada Perancangan User Interface Layanan Shared-Service (SS) ICT Ennisa Maulidina, Pacu Putra, Dinna Yunika Hardiyanti, M. Husni Syahbani	917-928
 PDF	
Optimizing CDN Modeling with API Integration Using Time To- Live (TTL) Caching Technique Hendri Hendri, Rukmi Sari Hartati, Linawati Linawati, Dewa Made Wiharta	929-943
 PDF	
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Pembelian Ulang Di Outlook Barbershop Devy Eleonora J.C.J., Haryanto Tanuwijaya, Sri Suhandiah	944-951
 PDF	
Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Sekretariat Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Sultan Takdir Ali Sahbana, Iwan Kurniawan Subagja, Azis Hakim	952-958
 PDF	

Analisis Human Capital Management Pada Perencanaan Bisnis Proptech (Property Technology)

Christian Tobing, Tantri Yanuar Rahmat Syah, Dimas Angga Negoro, Muhammad Dafi Iskandar

959-971



Implementasi Sistem Manajemen Pembelajaran LMS Pamong Desa untuk Meningkatkan Kapasitas Aparatur Desa di Kecamatan Sabu Tengah Kabupaten Sabu Raijua

Tessa Mardhana, Tri Novri Andi, Slamet Purnomo, Harry Tursulistiyono Yani Achsan

972-980



Pengaruh Konten Marketing, Live Tiktok Dan Digital Branding Perusahaan Terhadap Penjualan Motor Dan Aparel Di Tunas Dwipa Matra Pramuka Lampung

Amanda Amanda, Soraya Asnusa

981-993



Perubahan Melalui Core Competencies Dengan Learning Organization Dengan Employee Satisfaction Untuk Mencapai Peningkatan Organization Performance Pada Politeknik Pelayaran Malahayati

Sultan Sultan, Eka Nurmala, Wahyu Jatikusumo

994-1003



Implementasi Dinas Jaga Saat Berlabuh Jangkar Sesuai STCW 1978 Amandemen 2010

Joseph J.H. Rengga, Andarum Septianto, Muhammad Fani Zarkasi

1004-1012



Adaptasi Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Lingkup Kerja Remote Work Pada Organisasi Internasional: Tantangan dan Strategi Terbaik

Silvi Wira Uswatun Hasanah, Didin Hikmah Perkasa

1013-1020



Analisis Tingkat Kualitas Computerized Maintenance Management System (CMMS) Menggunakan COBIT 5

Fahrul Al Hidayat, Novriyanto Novriyanto, Muhammad Irsyad, Lola Oktavia

1021-1030



Model Gaya Kepemimpinan Inovatif-Progresif sebagai Pendekatan Efektif dalam Pengelolaan Dana Desa: Studi Kasus di Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang

Reski Nasrullah, Muliani Sam, Herman Demas, Andi Nilwana

1031-1038



Analisis Sentimen Publik Terhadap Program Makan Siang Gratis Menggunakan BERT Neural Network Pada Platform X

Muhamad Ilham, Bagus Priambodo

1039-1047



Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Pelayaran PT. Salam Pacific Indonesia Lines Cabang Sorong

Abidin Abidin, Shine Pintor Sirolemba Patiro, Adhi Susilo

1048-1059



Analysis of The Influence of User Interface (UI) and User Experience (UX) on Big Data Websites on Administrative Dashboard Function Interest (Mediahub Case Study)

Frenkie Tan, Muhamad Dody Firmansyah

1060-1072



Pengaruh Green Finance, Kinerja Keuangan, dan Kinerja Lingkungan Terhadap Nilai Perusahaan

Nurul Ifadhoh, Indah Yuliana

1073-1081



The Influence of Promotion and Price Fairness towards Customer Loyalty mediates by Customer Satisfaction on GoJek

Danty Adistya Artamevia Puteri Adji, Innocentius Bernarto

1082-1091



Model Komunikasi Lintas Budaya Dalam Mengurangi Perilaku Job Hopping Ekspatriat di Indonesia: Studi Literature

Muhammad Iqbal Iskandar, Didin Hikmah Perkasa

1092-1100



Pengawasan Penyaluran Distribusi Logistik Bahan Pangan Pemerintah Dengan Menggunakan Website E-Filling PT Pos Regional V Surabaya

Yusuf Saefullah, Indro Kirono, Hadi Ismanto

1101-1109



Pengaruh Celebrity Endorser Terhadap Purchase Decision Melalui Brand Image Sebagai Mediator

Muhammad Fariz Bahrul Ulum

1110-1120



Strategi Penerapan Kecerdasan Buatan (AI) Dalam Mengelola Manajemen Sumber Daya Manusia Internasional (IHRM)

Muhamad Farhan Ali, Rezha Fahrullah, Didin Hikmah Perkasa

1121-1129



Pengaruh Electronic Word of Mouth dan Digital Marketing Terhadap Revisit Intention yang Dimediasi Hospital Image Pada Pasien Rumah Sakit X Bogor

Sari Putri Utami, Aprilita Rina Yanti, Hasyim Hasyim

1130-1139



Pengaruh Kompetensi Perawat Dan Dukungan Supervisi Terhadap Kualitas Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Berbasis Elektronik Dimediasi Motivasi Pada Perawat Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta

Yori Umihara, Kemala Rita, Erry Yudhya Mulyani

1140-1152



Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, Risiko Dan Fitur Spesifik Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank X : Peran Mediasi Kepuasan Dan Moderasi Literasi Digital

Bobbie Handoyo, Ronny Samsul Bahri

1153-1166



Peran Kebijakan Ekonomi Pemerintah pada Modal Manusia dan Modal Sosial terhadap Peningkatan Ekonomi Usaha Mikro Kecil Menengah yang Berkelanjutan di Provinsi Bali

Gede Agus Dian Maha Yoga, Ida Ayu Sasmita Dewi, Milla Permata Sunny, I Wayan Chandra Adyatma

1167-1180





JEMSI:

Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi

<https://dinastirev.org/JEMSI> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

[CURRENT](#) [ARCHIVES](#) [ABOUT -](#)[Q SEARCH](#)[HOME](#) / [Editorial Team](#)

Editorial Team

Editor-In-Chief

Prof. Dr. [M. Havidz Aima](#), (Id Scopus: [57195481026](#)), Universitas Putera Indonesia (UPI) YPTK Padang, Indonesia

Managing Editor

- [Dr. Christina Catur Widayati](#), Universitas Mercu Buana, Jakarta, Indonesia, GF2-27
- [Dr. Djoko Setyo Widodo](#), Universitas Global Jakarta, Indonesia, GF2-273

Associate Managing Editor

- [Raihan Saputra](#), Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia, GF2-195
- [Harri Romadhona](#), Universitas Dinamika Bangsa, Jambi & Dinasti Publisher, GF2-306

Editorial Board

- [Tatang Ary Gumanti](#), Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Indonesia, GF2-15
- [Ahmad Sopyan](#), STIMA IMMI Jakarta, Indonesia, GF2-33
- [Naik Henokh Parmenas](#), KALBIS Institute, Jakarta, Indonesia, GF2-37
- [Rosita Widjojo](#), Universitas Bina Nusantara, Jakarta, Indonesia, GF2-68
- [Yesi Gusteti](#), Universitas Dharmas Indonesia, Dharmasraya, Indonesia, GF2-72
- [Ni Nyoman Sawitri](#), Bhayangkara Jakarta Raya University, Jakarta, Indonesia, GF2-83
- [Jumawan](#), Bhayangkara Jakarta Raya University, Jakarta, Indonesia, GF2-94
- [Kardina Engelina Siregar](#), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Imam Asy Syafii, Pekanbaru, Indonesia, GF2-151

[CALL FOR REVIEWER](#)

ISSN

ISSN Online : 2686-5238



9 772686 523005

ISSN Cetak : 2686-4916



9 772686 491007

[JEMSI MENU](#)

- [Ni Nyoman Sawitri](#), Bhayangkara Jakarta Raya University, Jakarta, Indonesia, GF2-83
- [Jumawan](#), Bhayangkara Jakarta Raya University, Jakarta, Indonesia, GF2-94
- [Kardina Engelina Siregar](#), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Imam Asy Syafii, Pekanbaru, Indonesia, GF2-151
- [Mohamad Muspawi](#), Universitas Jambi, Jambi, Indonesia, GF2-289
- [Muhammad Yusuf](#), Institut Teknologi dan Bisnis BRI, Jakarta Selatan, Indonesia, GF2-220
- [Eric Hermawan](#), Institut STIAM I Jakarta, Indoneisa, GF2-69
- [Dede Suleman](#), Universitas Pembangunan Jaya, South Tangerang, Indonesia, GF2-187

&&&&&&&

- [Eko Suprpto](#), Scopus ID, Tekni dan Ekonomi, Universitas Batanghari, GF2-291.
- [Farhan Saputra](#), Scopus ID, Economics and Business, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, GF2-192.
- [Andri Yandi](#), Scopus ID, Economics&Management, Universitas Batanghari Jambi, GF2-271.
- [Raihan Saputra](#), Scopus ID, Edukasi dan Psikologi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, GF2-195.
- [Thalita Syifa Fatimah](#), Scopus ID, Management dan Ekonomi, Universitas Pendidikan Indonesia, GF2-154.
- [Reski Nofrialdi](#), [Scopus ID](#), Ekonomi dan Hukum, Universitas Ekasakti, GF1-51.
- [Thalita Syifa Fatimah](#), Scopus ID, Management dan Ekonomi, Universitas Pendidikan Indonesia, GF2-154.
- [Harri Romadhona](#), Scopus ID,SistemInformasi dan Komputer, STIKOM Dinamika Bangsa, Jambi & Dinasti Publisher, GF2-306

IT Support

[Ifan Sadewo](#), Universitas Batanghari Jambi & Dinasti Publisher, GF2-308

JEMSI MENU

[Peer Reviewers](#)

[Peer Review Process](#)

[Focus and Scope](#)

[Publication Ethics](#)

[Online Submission Guidelines](#)

[Plagiarism Policy](#)

[Article Processing Charge](#)

[Open Access Statement](#)

[Copyright and Licence](#)

[Statistics](#)

[Histori Jurnal](#)

[Archive Policy](#)

[Author Guidelines](#)



DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP PEMBELIAN ULANG DI OUTLOOK BARBERSHOP

Devy Eleonora J.C.J¹, Haryanto Tanuwijaya², Sri Suhandiah³

¹Universitas Dinamika, Jawa Timur, Indonesia, 17430100013@dinamika.ac.id.

²Universitas Dinamika, Jawa Timur, Indonesia, haryanto@dinamika.ac.id.

³Universitas Dinamika, Jawa Timur, Indonesia, diah@dinamika.ac.id.

Corresponding Author: haryanto@dinamika.ac.id²

Abstract: Service quality, which has a significant effect on customer satisfaction, will result in repeat purchases from the company. This statement is closely related to customer satisfaction and service quality, where service quality also results in repeat purchases by customers from the company. The researcher aims that this research is aimed at finding out the results of the quality of service provided by Outlook Barbershop which has a significant effect on customer satisfaction and has an impact on repeat purchases at Outlook Barbershop. The analytical method for analyzing this research data uses descriptive analysis. In this research there are 28 indicators with a minimum sample of 140 respondents. The conclusion of this study is that service quality has a significant and positive effect on customer satisfaction and has a significant impact on customer repeat purchases at Outlook Barbershop.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction, Repeat Purchases.

Abstrak: Kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, akan berakibat pada pembelian ulang terhadap perusahaan. Pernyataan tersebut sangat terkait antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, yang dimana kualitas pelayanan juga berakibat pada pembelian ulang oleh pelanggan pada perusahaan. Peneliti mempunyai tujuan bahwa penelitian ini ditujukan untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan yang diberikan Outlook Barbershop berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan memberikan dampak pembelian ulang pada Outlook Barbershop. Metode analisis untuk menganalisis data-data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Dalam penelitian ini terdapat sejumlah 28 indikator dengan sampel minimal berjumlah 140 responden. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan memberi dampak signifikan pada pembelian ulang pelanggan di Outlook Barbershop.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pembelian Ulang.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan-kegiatan yang disediakan perusahaan dalam upaya memenuhi harapan pelanggan (Gulo, 2022). Widanti (2022) menambahkan bahwa kualitas pelayanan dapat menimbulkan kepuasan pelanggan, dan berdampak pada pembelian ulang yang dilakukan pelanggan pada perusahaan. Said (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan timbul ketika menerima produk barang dan jasa dari perusahaan dengan baik dan memuaskan sehingga pelanggan memiliki persepsi baik terhadap perusahaan. Keterkaitan faktor kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan disebabkan perusahaan memperhatikan kualitas pada pelayanan terhadap pelanggan yang menjadi sarana pendukung untuk mencapai kepuasan pelanggan. Hal tersebut didasari bahwa dengan perusahaan memberikan kualitas pada pelayanan dengan baik maka pelanggan akan merasakan perlakuan lebih yang didapat dari perusahaan pada pelanggan (Agung, 2023). Dengan demikian penting bagi perusahaan untuk membenahi kualitas pelayanan (Pramudita, 2020).

Menurut Utami (2019), terdapat lima aspek kualitas pelayanan yang penting untuk perusahaan pertama, keandalan (*reliability*) adalah perusahaan mampu menepati janji dari waktu ke waktu untuk menyediakan jasa atau layanan yang sudah dijanjikan. Kedua, terukur (*tangible*) adalah layout perusahaan, peralatan yang ada, website, staf dan ilmu komunikasi yang riil dimiliki oleh perusahaan dalam menyediakan jasa atau layanan. Ketiga, responsivitas (*responsiveness*) adalah staf perusahaan memberikan asistensi dan mampu menyediakan pelayanan dengan sigap dan cepat. Keempat, jaminan (*assurance*) adalah saat staf memberikan pelayanan dengan tingkat baik termasuk ilmu, sopan santun, keahlian, dan dapat dipercaya. Kelima, empati (*empathy*) adalah perhatian mendalam serta bersifat personal yang diberikan kepada pelanggan oleh perusahaan penyedia jasa (Utami, 2019).

Kesetiaan pelanggan timbul karena adanya kepuasan dalam diri pelanggan, sehingga muncul loyalitas pada pelanggan terhadap produk maupun jasa yang disediakan perusahaan (Ali, 2023). Pembelian ulang dan menggunakan kembali produk atau jasa suatu perusahaan pada kebutuhan yang sama dikemudian hari adalah sifat puas dari pelanggan terhadap produk dan jasa pelayanan perusahaan tertentu (Ashfa, 2023). Akan tetapi, sikap sebaliknya akan ditunjukkan pelanggan jika pelanggan tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai harapan mereka. Pembelian ulang artinya pembelian kembali yang terjadi pada suatu produk ataupun jasa layanan dari suatu perusahaan, yang terus dibeli untuk selanjutnya (Prayoni, 2020).

Tingkat persaingan yang tinggi menuntut perusahaan untuk menciptakan berbagai inovasi dalam kualitas pelayanan yang inovatif agar dapat beradaptasi terhadap terjadinya perubahan di zaman yang semakin maju. Perusahaan yang berbisnis dibidang jasa telah mengalami persaingan sangat ketat karena masing-masing perusahaan memiliki ciri khas dan kerumitan masalah tersendiri. Misalnya, dalam sektor pemangkasan rambut, persaingan tersebut dalam bentuk memberikan layanan dengan kenyamanan, keahlian, kebersihan, dan kerapian. Perusahaan harus terus memperbarui dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk tetap hidup dan bersaing di pasar. Sama halnya dengan Outlook Barbershop yang bergerak dalam bidang jasa juga memfokuskan bisnisnya untuk terus berkembang dalam persaingan pasar.

Sebagai perusahaan yang berkecimpung di industri jasa, Outlook Barbershop senantiasa berupaya menciptakan kepuasan pelanggan yang didasari dari kualitas pelayanan jasa tersebut. Jika kualitas pelayanan memberikan pengalaman yang memenuhi keinginan pelanggan, maka akan berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan pelanggan memperoleh kepuasan akan layanan yang diterima dari perusahaan, sebaliknya jika pengalaman pelanggan yang diperoleh tidak memenuhi ekspektasinya maka pelanggan tidak akan memperoleh kepuasan (Mumtaza, 2023).

Oleh karena itu, fokus Outlook Barbershop adalah menyediakan layanan berkualitas, cepat, tanggap, yang dapat memuaskan pelanggan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sehingga bermanfaat dan memenuhi kebutuhan pelanggan, serta ilmu pengetahuan yang

dimiliki staf Outlook Barbershop pada bidangnya. Jika perusahaan mampu memenuhi kemauan para pelanggan, maka sudah pasti akan tercapai kepuasan terhadap pelanggan dengan dasar kualitas pelayanannya. Selain itu, respon positif lainnya yaitu Outlook Barbershop akan memiliki reputasi dan informasi yang baik serta positif di mata masyarakat, khususnya kepada para pelanggan. Sebaliknya, jika perusahaan tersebut tidak memberikan kepuasan terhadap pelanggan akan menimbulkan kesan yang buruk bagi pelanggan sehingga terjadi perilaku meninggalkan dan pelanggan juga tidak melakukan pembelian ulang pada perusahaan. Hal tersebut berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Dengan demikian untuk mencapai kepuasan pelanggan yang berdampak pembelian ulang dalam kualitas pelayanan penggunaan jasa Outlook Barbershop, saat ini tidak hanya melakukan usaha promosi yang melalui media sosial, tetapi juga memberikan pengalaman unik dengan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga pelanggan terkesan dan selalu ingat sebuah jasa yang disediakan Outlook Barbershop.

Permasalahan berdasarkan uraian di atas, diharapkan Outlook Barbershop akan terus melakukan pembenahan kualitas pelayanan yang nantinya akan diberikan kepada pelanggannya, sehingga tetap dapat bersaing untuk menanamkan sifat kepuasan dalam diri pelanggan dan membuat tindakan pembelian ulang pada pelanggan terhadap Outlook Barbershop. Berdasarkan uraian pada pendahuluan dan rumusan permasalahannya, maka penelitian ini bertujuan untuk: 1. Menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sewaktu memakai jasa layanan di Outlook Barbershop. 2. Menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang saat memakai jasa layanan di Outlook Barbershop. 3. Menganalisis adanya dampak kepuasan pelanggan pada pembelian ulang saat menggunakan jasa layanan di Outlook Barbershop.

METODE

Data akan diperoleh secara terperinci dan baik dengan menggunakan metode wawancara dan kuesioner.

- a. Wawancara, adalah metode dengan kegiatan tatap muka yang dapat dilakukan lebih dari dua orang untuk memperoleh informasi lisan dimana pengumpulan data langsung dari narasumber yang dalam penelitian ini adalah pelanggan Outlook Barbershop.
- b. Kuesioner, terdiri dari item-item pertanyaan yang telah dibuat dan lalu disebarkan kepada konsumen yang menggunakan jasa Outlook Barbershop yang nantinya menjadi responden.

Populasi pada penelitian ini adalah semua pelanggan Outlook Barbershop yang datang untuk mendapatkan layanan jasa perusahaan untuk satu kali atau lebih. Sampel sebagai bagian dari populasi yang mewakili atau representatif (Sugiyono, 2019). Sampel yang dipakai adalah semua pelanggan yang dianggap pantas sebagai sumber data sehingga pelanggan tersebut dapat digunakan sebagai sampel. Teknik tersebut berdasarkan metode sampling *insidental* (Didiharyono & Kausar, 2022).

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ialah sistem menyusun informasi-informasi yang diperoleh dan kemudian diolah serta dianalisis untuk dapat menentukan perolehan nilai (skor) variabel penelitian termasuk ke dalam lima kelompok, yaitu: SS untuk Sangat Setuju, S untuk Setuju, lalu CS untuk Cukup Setuju, selanjutnya TS untuk Tidak Setuju, dan terakhir STS untuk Sangat Tidak Setuju. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyusun item-item pertanyaan bersifat rahasia berupa kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan sebagai responden melalui *Google form*. Nilai atau skor pengisian kuesioner menggunakan skala Likert terdiri dari skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 5.

Uji Validitas dan Reliabilitas

- a. Uji Validitas merupakan kualitas keandalan serta keakuratan alat ukur yang dipakai (Arsi, 2021). Alat ukur dinyatakan valid apabila data untuk alat ukur sudah valid dan dipergunakan dalam mengukur hal-hal yang perlu diukur.
- b. Uji Reliabilitas ialah pengukuran yang dilakukan lebih dari dua kali memakai alat ukur yang sama terhadap gejala-gejala yang juga sama, dan menunjukkan hasil pengukuran yang tetap konsisten (Amanda, 2019). Maka hasil pengukuran yang menghasilkan relative konsisten akan dinilai reliable.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan hubungan fungsional atau kausalitas variabel bebas terhadap variabel terikat lain (Sanny, 2020).

a. Analisis Uji T

Uji T digunakan untuk menjelaskan pengaruh pada setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Secara khusus variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat ketika hasil t tabel kurang dari t hitung atau skor signifikansi uji t kurang dari 0,05 (Basyit, 2020).

b. Analisis Determinasi (R^2)

Variabel bebas dapat diketahui sebesar apa pengaruhnya pada variabel terikat dengan melakukan pengukuran determinasi (R^2) dimana koefisien determinasi dengan nilai mulai 0 sampai 1. Maka, variabel-variabel bebas yang mempunyai nilai nyaris satu berarti memberikan pengaruh pada variabel terikat. Lain halnya dengan koefisien determinasi bernilai kecil, artinya variabel bebas amat terbatas menjelaskan macam-macam variabel terikat (Aditia, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Item-item pertanyaan dalam kuesioner sebanyak 28 item perlu di test untuk tingkat validitasnya, hal ini perlu sebelum data di test menggunakan *software Statistical Product and Service Solutions* yang biasa disingkat SPSS. Pada uji validitas, skor atau nilai total dari semua item pertanyaan dikaitkan dengan skor atau nilai yang terdapat di setiap item pertanyaan yang sudah ditulis. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji validitas guna mengukur dan menyelidiki teori yang perlu diukur dengan baik. Ketentuan minimum untuk dinyatakan valid atau sesuai dengan kriteria valid ialah nilai *rhitung* lebih besar daripada *rtabel*, jika ketentuan tersebut tidak tercapai dengan kriteria valid maka dikatakan tidak valid. Untuk melakukan uji validitas membutuhkan jumlah sampel sebanyak 140 responden dari Outlook Barbershop.

Dengan teknik *corrected item-total correlation* di setiap item pertanyaan untuk setiap variabel, *degree of freedom* (df) = $n - 2 = 140 - 2 = 138$, dimana nilai $\alpha = 0,05$, maka *rtabel* pada uji validitas penelitian ini, yaitu 0,217. Peneliti menggunakan software SPSS untuk pengolahan uji validitas.

Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pada pengujian validitas pada variabel kualitas pelayanan menggunakan 5 indikator yang diwakili dengan 15 item pertanyaan. Sebagai contoh, indikator reliability (keandalan) terdiri dari label angka 1 sampai 5, yang berarti indikator reliability (keandalan) mempunyai 5 pertanyaan. Hasil pengolahan data dengan SPSS ditunjukkan selengkapnya di Tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel Penelitian	Indikator Pertanyaan	Item Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	Reliability (Keandalan)	1	0.593	0.217	VALID
		2	0.542	0.217	VALID
		3	0.583	0.217	VALID
		4	0.472	0.217	VALID
		5	0.513	0.217	VALID
	Tangible (Terukur)	1	0.311	0.217	VALID
		2	0.556	0.217	VALID
		3	0.563	0.217	VALID
		4	0.436	0.217	VALID
	Responsiveness (Responsivitas)	1	0.467	0.217	VALID
		2	0.477	0.217	VALID
		3	0.602	0.217	VALID
		4	0.646	0.217	VALID
	Assurance (Jaminan)	1	0.659	0.217	VALID
		2	0.630	0.217	VALID
		3	0.322	0.217	VALID
		4	0.321	0.217	VALID
	Empathy (Empati)	1	0.330	0.217	VALID
		2	0.500	0.217	VALID
		3	0.497	0.217	VALID
		4	0.377	0.217	VALID
		5	0.466	0.217	VALID

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS

Pengolahan data dari kuesioner yang terkumpul dengan perangkat lunak SPSS memberikan hasil dimana semua pertanyaan mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan telah memenuhi kriteria atau dapat dinyatakan *valid*.

Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Pada pengujian validitas pada variabel kepuasan pelanggan menggunakan 3 pertanyaan yang mewakili 3 indikator. Setiap pertanyaan mempunyai label angka di setiap indikatornya. Sebagai contoh indikator kesesuaian harapan mempunyai 1 pertanyaan. Hasil pengolahan data berbantuan *software* SPSS ditunjukkan di Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel Penelitian	Indikator Pertanyaan	Item Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Kepuasan Pelanggan (Y ₁)	Kesesuaian Harapan	1	0.541	0.217	VALID
	Minat Berkunjung Kembali	1	0.610	0.217	VALID

Kesediaan				
Merekomendasikan	1	0.541	0.217	VALID

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS

Pengolahan data-data kuesioner dengan perangkat lunak SPSS menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioer memperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Artinya, seluruh pertanyaan memenuhi kriteria atau *valid*.

Uji Validitas Variabel Pembelian Ulang

Pada uji validitas variabel pembelian ulang, terdapat 3 pertanyaan. Setiap pertanyaan diberi label angka yang berurutan. Sebagai contoh label dengan angka 1 sampai 3 adalah angka urut pertanyaan. Berikut merupakan hasil pengolahan SPSS yang ditunjukkan oleh Tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel Penelitian	Item Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Pembelian Ulang (Y ₂)	1	0.505	0.217	VALID
	2	0.352	0.217	VALID
	3	0.249	0.217	VALID

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS

Data kuesioner yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS memperoleh hasil dimana seluruh pertanyaan pada kuesioner memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Artinya, seluruh pertanyaan pada penelitian ini memenuhi kriteria atau dinyatakan *valid*.

Uji Reliabilitas

Sesudah uji validitas dilakukan, selanjutnya yang dilakukan yaitu pengujian reliabilitas.

Composite reliability menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* menghasilkan uji reliabilitas. Variabel yang dinyatakan reliabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* harus lebih dari 0,6 dan nilai 0,6 harus dimiliki juga oleh *composite reliability*. Sehingga variabel yang memenuhi syarat tersebut akan dinyatakan reliabilitas.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Pelayanan (X)	0,874	22
Kepuasan Pelanggan (Y ₁)	0,814	3
Pembelian Ulang (Y ₂)	0,680	3

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS

Data pada Tabel 4 tertulis hasil uji reliabilitas dengan nilai sebesar 0,874 pada *Cronbach's Alpha* yang dimiliki variabel kualitas pelayanan, sedangkan nilai sebesar 0,814 pada *Cronbach's Alpha* dimiliki variabel kepuasan pelanggan, dan nilai sebesar 0,680 pada *Cronbach's Alpha* dimiliki variabel pembelian ulang. Ketiga variabel tersebut dinyatakan reliabel karena mempunyai skor *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,06, yang artinya ketiga variabel tersebut dinyatakan reliabel. Hasil tersebut menyatakan bahwa item-item pertanyaan dari ketiga variabel, yaitu: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan pembelian ulang bisa dipakai guna memperoleh data-data penelitian.

Analisis Uji T dan Analisis Determinasi (R^2)

Uji T

Tabel 5. Analisis Uji T Variabel Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan

Variabel	Koefisien	Std. Error	t	Sig.
Constant	2,049	1,695	1,209	0,229
Kualitas Pelayanan(X)	0,113	0,020	5,789	0,000

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS

Hasil uji T pada Tabel 5 menunjukkan hasil secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Outlook Barbershop yang ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} 5,789 lebih besar dari pada t tabel 1,977 dan nilai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$.

Tabel 6. Analisis Uji T Variabel Kepuasan Pelanggan pada Pembelian Ulang

Variabel	Koefisien	Std. Error	t	Sig.
Constant	7,282	0,759	9,591	0,000
Kepuasan Pelanggan (Y_1)	0,431	0,063	6,843	0,000

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS

Hasil yang diperoleh pada Tabel 6 adalah variabel kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh positif pada variabel pembelian ulang di Outlook Barbershop. Diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $6,843 > t$ tabel 1,977 dengan angka signifikansi 0,000 berarti tidak lebih dari 0,05. Dimana teori dalam penelitian ini menghasilkan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap pembelian ulang oleh pelanggan.

Analisis Determinasi (R^2)

Mengetahui berapa persen dari pengaruh variabel dengan menggunakan analisis determinasi (R^2), dengan memberikan variabel-variabel bebas (X) secara signifikan pada variabel terikat (Y). Hasil output analisis mengukur koefisien determinasi dari variabel-variabel bebas (X) pada variabel terikat (Y) seperti tampak pada Tabel 7.

Tabel 7. Analisis Determinasi (R^2) Variabel Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,442 ^a	0,195	0,190	2.195

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS

Tabel 7 menunjukan telah diperoleh R Square dengan nilai 0,195 dimana hal tersebut berarti bahwa variabel bebas yaitu: keandalan, terukur, responsivitas, jaminan, dan variabel empati berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y_1) dengan nilai sebesar 19,5%. Hasilnya dapat diketahui bahwa pengaruh variabel bebas tersebut sebesar 19,5% terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Analisis Determinasi (R^2) Variabel Kepuasan Pelanggan pada Pembelian Ulang

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,503 ^a	0,253	0,248	1,812

Sumber: Pengolahan data oleh SPSS

Hasil pengolahan data pada Tabel 8 menunjukkan R Square yang diperoleh adalah 0,253 yang dapat diartikan bahwa adanya nilai sebesar 25,3% terjadi pada variabel kepuasan pelanggan (Y_1) yang berdampak secara signifikan terhadap pembelian ulang (Y_2). Dengan demikian nilai sebesar 25,3% menunjukkan bahwa pelanggan yang mendapatkan kepuasan secara signifikan berdampak pada pembelian ulang pelanggan di Outlook Barbershop.

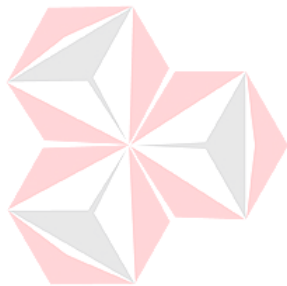
KESIMPULAN

Kesimpulan yang diperoleh dari pengujian pengaruh variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari indikator keandalan, terukur, responsivitas, jaminan, dan empati; Kepuasan Pelanggan, dan variabel Pembelian Ulang pada Outlook Barbershop bahwa kualitas pelayanan dengan indikator keandalan, terukur, responsivitas, jaminan, serta empati terbukti mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pada pelanggan. Hal ini berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh Outlook Barbershop dari segi keandalan, terukur, responsivitas, jaminan, dan empati apabila ditingkatkan dan selalu diperbaiki maka dapat memengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan Outlook Barbershop. Selain itu, berdasarkan penelitian ini juga menemukan kualitas pelayanan dengan indikator keandalan, terukur, responsivitas, jaminan, dan empati terbukti pula berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel pembelian ulang oleh pelanggan. Dengan demikian apabila faktor kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terus ditingkatkan, maka dapat langsung mempengaruhi peningkatan pembelian ulang pada pelanggan Outlook Barbershop.

REFERENSI

- Aditia, A. R. R. et al. (2020). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor NMAX pada PT Yamaha A. Rivai Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM, Vol. 1*.
- Agung, R. A. K. et al. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Projemen UNIPA, Vol 3*.
- Ali, M. A. et al. (2023). Does service recovery matter? Relationships among perceived recovery justice, recovery satisfaction and customer affection and repurchase intentions: the moderating role of gender. *Journal of Asia Business Studies*.
- Amanda, L. et al. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika Unand, Vol. 08*.
- Arsi, A. dan H. (2021). *Langkah -Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen dengan Menggunakan SPSS*.
- Ashfa, M. R. et al. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli dan Pembelian Sebenarnya Tokopedia. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis Dan Manajemen, Vol. 02*.
- Basyit, A. et al. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMA (Ekonomi Manajemen Akuntansi), Vol. 5*.
- Didiharyono & Kausar, A. (2022). *Statistika Ekonomi, Konsep Dasar dan Penerapannya*. Makassar: Nasmedia.
- Gulo, M. et al. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di CV. GOLDEN MART Kota Gunungsitoli. *Jurnal Emba (Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi), Vol. 10*.
- Mumtaza, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada

- URBANS TRAVEL. *Jurnal Ilmiah MEA (MANAJEMEN, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, Vol. 7.
- Pramudita, A. S. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Logistik. *Jurnal Logistik Bisnis*.
- Prayoni, I. A. et al. (2020). Peran Kepuasan Konsumen Memediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Dengan Keputusan Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol. 09.
- Said, M. (2022). Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Perusahaan Ritel Modern. *In Gunawan (Ed.), Penerbit Intelektual Karyawan Nusantara (IKN)*.
- Sanny, B. I. et al. (2020). Pengaruh Net Interest Margin (NIM) Terhadap Return on Asset (ROA) Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk Periode 2013-2017. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, Vol. 04.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utami, C. W. (2019). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widanti, A. et al. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Konsumen Hypermart. *Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 17



UNIVERSITAS
Dinamika

JURNAL TA_DEVY ELEONORA 17

ORIGINALITY REPORT

24%	20%	18%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	3%
2	dinastirev.org Internet Source	1%
3	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
4	adoc.pub Internet Source	1%
5	repository.usd.ac.id Internet Source	1%
6	Devin Anton Haryanto, Ita Salsalina Lingga. "PENGARUH PENERAPAN E-SAMSAT DAN SANKSI PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR", Jurnal Riset Akuntansi Politala, 2024 Publication	1%
7	Siti Nurul Aina Safika, Andi Syamsulbahri. "PEMIKIRAN KH. HUSEIN MUHAMMAD TENTANG KONSEP MU'ĀSYARAH BI AL- MA'RŪF DALAM MEMBINA RUMAH TANGGA",	1%