

ABSTRAK

Babershop merupakan bisnis yang sedang meroket. Mengambil momentum kembalinya tren rambut era klimis dengan menggunakan pomade, fenomena menjamurnya *Babershop* seolah tak terbendung. Tak hanya di kota besar, di daerah-daerah kecil di beberapa provinsi bermunculan gerai-gerai tempat cukur rambut yang bergaya unik dan keren. Lokasinya pun tersebar dari yang di dalam mall hingga yang memiliki gerai khusus sendiri. *Babershop* muncul menjadi sebuah tren dalam bidang gaya rambut pria dan juga bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di *Z Babershop*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen *Z Babershop*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi linier berganda menyatakan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di *Z Babershop*. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 82,1% sedangkan sisanya sebesar 17,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di *Z Babershop*. Maka sebaiknya, untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini, seperti citra merek, promosi, *green marketing*, minat beli dan keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen.