

ABSTRAK

Woko Barbier adalah jasa pangkas rambut modern bisa disebut juga *barbershop* dikota yang berada di jalan di Jl.H.O.S Cokroaminoto (BAZAAR DEPARTEMEN STORE) Lumajang dan Hair Studio (Jl.Suwandak Barat minak koncar) Lumajang berdiri sejak tahun 2018 dengan jam operasional dimulai dari hari senin sampai sabtu di jam 13.00-22.00. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh gaya hidup, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik di Woko Barbier Lumajang. penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini. Data yang digunakan yaitu dengan penyebaran kuisioner sebanyak 40 responden. Penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. Hipotesis penelitian ini diuji dengan analisis regresi berganda. Didapatkan uji parsial dalam penelitian ini yaitu 1) gaya hidup berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di woko barbier Lumajang.2) kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan di woko barbier Lumajang.3) lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di woko barbier Lumajang. 4) faktor yang memberikan pengaruh diperoleh 0,874, yang berarti 87% terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan dari variabel yang digunakan yaitu independent terdiri dari gaya hidup, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik.

Kata kunci : Gaya Hidup, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik dan Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Woko Barbier is a modern hair-cutting service, also known as a barbershop, located in Lumajang, with two branches situated at Jl. H.O.S. Cokroaminoto (Bazaar Department Store) and Hair Studio (Jl. Suwandak Barat, Minak Koncar). Established in 2018, it operates from Monday to Saturday, between 1:00 PM and 10:00 PM. This study aims to determine how customer satisfaction is influenced by lifestyle, service quality, and servicescape at Woko Barbier Lumajang. The researcher used a quantitative research method by distributing questionnaires to 40 respondents, using a purposive sampling technique. The hypotheses were tested using multiple regression analysis. The results show that (1) lifestyle has a positive effect on customer satisfaction, (2) service quality has a significant negative effect on customer satisfaction, (3) Servicescape has a positive effect on customer satisfaction, and (4) the coefficient of determination (R^2) is 0.874, indicating that 87% of customer satisfaction can be explained by the independent variables: lifestyle, service quality, and Servicescape.

Keywords: Lifestyle, Service Quality, Servicescape, Customer Satisfaction.

