

**Sri Indriyani H. Yusuf. NPM 91511404122115, Pengaruh Gaya Hidup dan Emosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Kecantikan Dheny di Kota Poso, dibawah bimbingan Holmes Rolandy K sebagai Pembimbing I, dan Adolf O. S Lubalu sebagai Pembimbing II.**

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Gaya Hidup dan Emosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Kecantikan Dheny di Kota Poso. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, sedangkan metode pengumpulan data yaitu wawancara, kuesioner dan observasi. Populasi adalah konsumen Salon Kecantikan Dheny yang berjumlah 60 orang. Penentuan sampel dihitung berdasarkan rumus Slovin yang berjumlah 38 orang. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi adalah  $Y = 8,241 + 0,328X_1 + 0,398X_2$ . Koefesien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang positif antara gaya hidup dan emosi terhadap kepuasan konsumen. Koefesien korelasi (R) sebesar 0,779 atau 77,9%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara gaya hidup dan emosi terhadap kepuasan konsumen. Koefisien determinasinya (R Square) sebesar 0,606 atau 60,6%. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi gaya hidup dan emosi sebesar 60,6% terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan sisanya 39,4% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Gaya hidup berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Salon Kecantikan Dheny, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Emosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Salon Kecantikan Dheny, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Gaya hidup dan emosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Salon Kecantikan Dheny. Pengaruh tersebut ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci : Gaya Hidup, Emosi, Kepuasan Konsumen**



**Sri Indriyani H. Yusuf, NPM. 91511404122115, "Influence of Life Style and Emotion on Customer Satisfaction of Dheny Beauty Salon in Poso". Supervised by Holmes Rolandy K and Adolf O. S. Lubalu**

#### ABSTRACT

The objective of the research is to find out influence life style and emotion on customer satisfaction of Dheny beauty salon in Poso. The data used is primary and secondary data. The method of data collection is interview, questionnaire and observation. The population of the research is customer of Dheny Beauty Salon Poso totally 60 persons. The technique of sampling is simple random sampling. The number of sampling is 68 respondents. The sample of the research is 38 persons based on Slovin equation. The data analysis used multiple regression analysis.

The finding of the research obtained the regression equation is  $Y = 8,241 + 0,328X_1 + 0,398X_2$ . The value of coefficient is positive that means there is positive correlation between life style and emotion toward customer satisfaction. Correlation coefficient (R) is 0,779 or 77,9%. It means that there is strong correlation. The determination coefficient  $R_{square}$  obtained 0,606 or 60,6%. It means that 60,6% of customer satisfaction is determined by life style and emotion variable, 39,4% is determined by other variable. There is significant influence of life style toward customer satisfaction of Dheny Beauty Salon, based on the value of product quality variable significance is  $0,001 < 0,05$ . There is significance influence of Emotion variable on customer satisfaction of Dheny Beauty Salon based on the value of product quality variable significance is  $0,000 < 0,05$ . There is significance influence of life style and emotion variable on customer satisfaction of Dheny Beauty Salon simultaneously based on the value of product quality variable significance is  $0,000 < 0,05$ .

**Keywords: Life Style, Emotion, Customer Satisfaction**