

Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Di Salon Mamik (Studi Kasus Pada Pelanggan Salon MAMIK Di Desa Gambirono)

Eriska Nurhidayati, Drs. Anwar, M.Sc, Yohanes Gw, SE. MM

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Jember

Email : Eriskanurhidayati94@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu harga dan kualitas layanan terhadap keputusan menggunakan jasa. Hipotesis dalam penelitian ini harga dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa secara simultan maupun secara parsial. Objek penelitian ini adalah pengguna jasa salon MAMIK di Bangsalsari Jember yang memiliki jumlah populasi 75 responden menggunakan teknik sensus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa dan harga dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa. **Kata kunci:** harga, kualitas layanan dan keputusan menggunakan jasa.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of two variables, namely price and service quality on the decision to use services. The hypothesis in this study is that price and quality of service influence the decision to use services simultaneously or partially. The object of this research is MAMIK salon service users in Bangsal Jember who have a population of 75 respondents using census techniques. Data collection techniques used observation, interviews and questionnaires. The analysis used included the validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and hypothesis testing (F test, t test, coefficient of determination). The results showed that the price and quality of service simultaneously influence the decision to use services and prices and service quality partially have a significant effect on the decision to use services.

Keywords: *price, service quality and decision to use services.*