



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DI
SALON MAMIK**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Salon MAMIK Di Desa Gambirono)

SKRIPSI

Oleh:

**Eriska Nurhidayati
NIM. 1410411174**

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eriska Nurhidayati

NIM : 1410411174

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN MENGGUNAKAN JASA DI SALON MAMIK(Studi Kasus Pada Pelanggan Salon MAMIK Di Desa Gambirono),; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Mei 2019

Yang menyatakan,

Materai
6000

Eriska Nurhidayati
NIM. 1410411174

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DI SALON MAMIK(Studi Kasus Pada Pelanggan Salon MAMIK Di Desa Gambirono), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Budi Santoso, SE, MM, M.Ak

NPK. 10 03 711

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. Anwar. M.Sc

NPK 85 03 125

Yohanes Gw, SE,MM

NPK 1509653

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si

NPK 01 09 289

Haris Hermawan,SE.,MM

NPK 15 03 640

MOTTO

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara
kamu dan orang-orang yang
berilmu pengetahuan beberapa derajat.
Dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan**

(Al-Mujadillah:11)

**“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada
di jalan Allah “**

(HR.Turmudzi)



PERSEMBAHAN

**Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH yang maha kuasa,
berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang:**

Kedua orang tua ku Tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat Bapak dan Ibuk.

Abang-abangku beserta istrinya dan Adikku yang selalu memberikan dukungan, dan semangat. Terima kasih buat Abang-abangku dan Adikku.

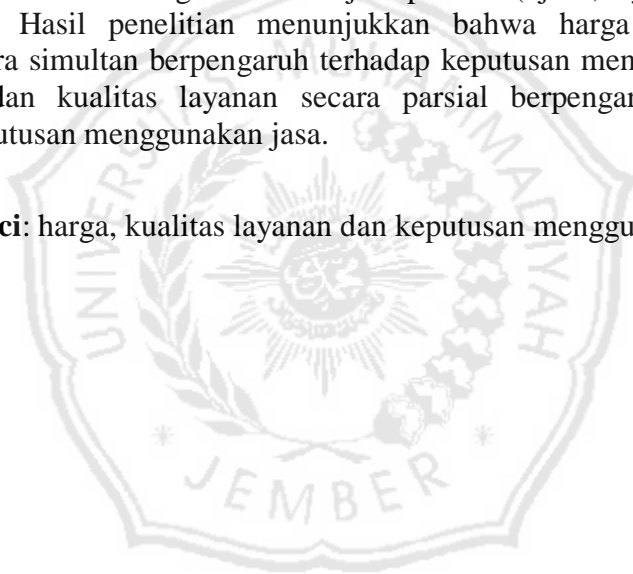
Kepada Kamu yang selalu menyemangatiku, memberi motivasi dan dukungan, Doa serta rasa sayang dan cintanya yang begitu indah buatku. Thanks

Sahabatku Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember Angkatan 2014 yang aku banggakan.

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.

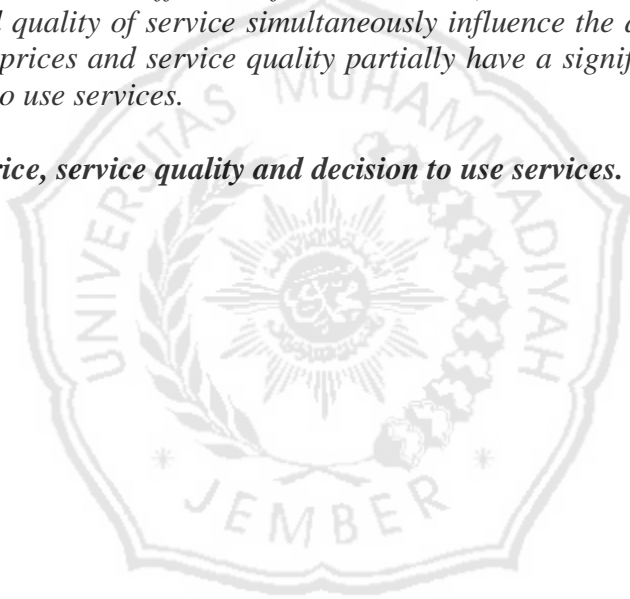
Kata kunci: harga, kualitas layanan dan keputusan menggunakan jasa.



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.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA DI SALON MAMIK(Studi Kasus Pada Pelanggan Salon MAMIK Di Desa Gambirono)”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani. Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Drs. Anwar. Msc selaku dosen pembimbing I dan Yohanes GW, SE,MM , selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.

- d. Budi Santoso, SE, MM, M.Ak, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Januari 2019

Penyusun

Eriska Nurhidayati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	12
2.1.3 Pengertian Jasa.....	15
2.1.4 Strategi Pemasaran Jasa	19
2.1.5 Diferensiasi Kompetitif	20
2.1.6 Mengelola Kualitas Jasa	21
2.2 Harga.....	24
2.2.1 Pengertian Harga.....	24
2.3 Kualitas Layanan.....	27
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	27
2.3.2 Bentuk Pelayanan Jasa.....	29

2.3.3 Keputusan Pembelian.....	30
2.3.3 Tahap Keputusan Pembelian.....	30
2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu	32
2.5 Kerangka Konseptual	34
2.6 Hipotesis Penelitian	34
BAB 3 METODE PENELITIAN	37
3.1 Identifikasi Variabel	37
3.1.1 Variabel Bebas	37
3.1.2 Variabel Terikat	37
3.2 Definisi Operasional Variabel	37
3.3 Desain Penelitian	38
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel	39
3.5 Jenis dan Sumber Data	40
3.5.1 Data Sekunder	40
3.5.2 Data Primer	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Uji Instrumen Data	42
3.7.2 Uji Validitas	42
3.7.3 Uji Reliabilitas	43
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.7.5 Uji Asumsi Klasik	45
3.7.5.1 Uji Normalitas	45
3.7.5.2 Uji Multikolinearitas	45
3.7.5.3 Uji Heteroskedastisitas	45
3.8 Uji Hipotesis	46
3.8.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	46
3.8.2 Uji Parsial (Uji t)	46
3.9 Koefisien Determinasi (R^2)	47
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.1.2 Struktur Organisasi	50

4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	50
4.2 Aspek Personalia	51
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja	51
4.2.2 Jam Kerja	51
4.2.3 Sistem Upah	52
4.3 Aspek Pemasaran	52
4.3.1 Daerah Pemasaran	52
4.4 Diskriptif Statistik Responden	52
4.4.1 Diskriptif Statistik Responden.....	52
4.4.2 Harga (X1).....	55
4.4.3 Kualitas Layanan (X2).....	56
4.4.4 Keputusan Menggunakan Jasa (Y).....	58
4.5 Analisis Data	60
4.5.1 Uji Instrumen Data	60
4.5.1.1 Pengujian Validitas Data	62
4.5.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	62
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.6.1 Pengujian Asumsi Klasik	64
4.6.1.1 Pengujian Normalitas	64
4.6.1.2 Pengujian Multikolinearitas	65
4.6.1.3 Pengujian Heterokedastisitas	65
4.7 Pengujian Hipotesis	67
4.7.1 Uji F	67
4.7.2 Uji t	67
4.7.3 Koefisien Determinasi	69
4.8 Pembahasan	70
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	73
5.2 Rekomendasi	74
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Perbandingan Harga Jasa.....	5
Tabel 1.2: Total pendapatan salon MAMIK.....	6
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1: Deskriptif statistic responden menurut usia.....	53
Tabel 4.2: Deskriptif statistic responden menurut jenis kelamin.....	53
Tabel 4.3: Deskriptif statistic responden menurut tingkat pendidikan.....	54
Tabel 4.4: Deskriptif statistic responden menurut lama menjadi pelanggan.....	54
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga.....	55
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Layanan	57
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa.....	59
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Validitas	61
Tabel 4.9: Hasil Pengujian Reliabilitas	62
Tabel 4.10: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.11: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.12: Hasil Uji F	67
Tabel 4.13: Hasil Uji t	68
Tabel 4.14: Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Alur Keputusan Pembelian.....	31
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran Penelitian	34
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Salon MAMIK 2018.....	50
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	64
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6: Uji Validitas
- LAMPIRAN 7: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9: Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 10: Dokumentasi Penelitian

