HALAMAN PERSETUJUAN
PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA ATAS KEPUTUSAN MENYEWA PADA PENYEWAAN PERALATAN PESTA DAN RIAS PADA SANGGAR RIAS RATU KENCANA
(Studi Kasus Desa Bulakmiri Dusun Kaloran Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk)
TAHUN AJARAN 2018/2019

RIZKY FAIDATUL FARADILLA

NIM. 9313.185.14

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I	Dosen pembimbing II
Rofik Efendi, S.Kom., MM	**Sri Anugrah Natalina, SE., MM**
NIP. 19690677 199803 1 003	**NIP. 19771225 200901 2 006**

NOTA DINAS

Kediri, 22 Mei 2019

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : RIZKY FAIDATUL FARADILLA
NIM : 9313.185.14
Judul :PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA ATAS KEPUTUSAN MENYEWA PADA PENYEWAAN PERLENGKAPAN PESTA DAN RIAS PADA SANGGAR RIAS RATU KENCANA (Studi Kasus di Desa Bulakmiri Dusun Kaloran Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Rofik Efendi, S.Kom., MM	**Sri Anugrah Natalina, SE., MM**
NIP. 19690677 199803 1 003	**NIP. 19771225 200901 2 006**

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Mei 2019

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:
Nama : RIZKY FAIDATUL FARADILLA
NIM : 9313.185.14
Judul : PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA ATAS KEPUTUSAN MENYEWA PADA PENYEWAAN PERLENGKAPAN PESTA DAN RIAS PADA SANGGAR RIAS RATU KENCANA (Studi Kasus di Desa Bulakmiri Dusun Kaloran Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 31 Mei 2019, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Rofik Efendi, S.Kom , MM	**Sri Anugerah Natalina, SE., MM**
NIP. 19690677 199803 1 003	**NIP. 19771225 200901 2 006**

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA ATAS KEPUTUSAN MENYEWA PADA PENYEWAAN PERALATAN PESTA DAN RIAS PADA SANGGAR RIAS RATU KENCANA
(Studi Kasus Desa Bulakmiri Dusun Kaloran Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk)

RIZKY FAIDATUL FARADILLA
NIM. 9313.185.14

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 31 Mei 2019

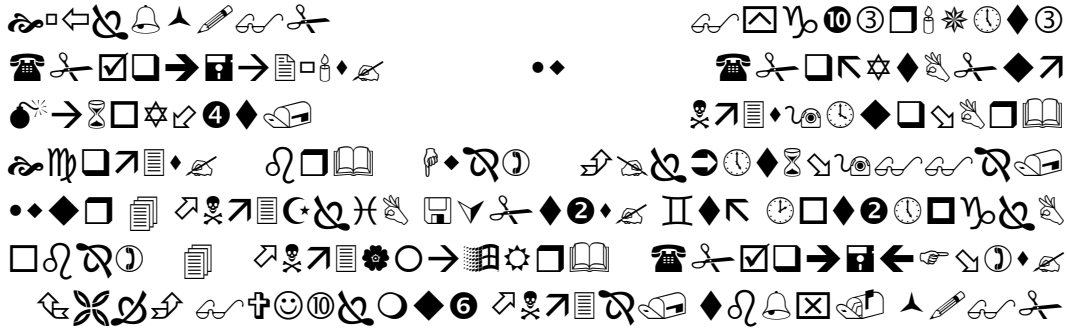
Tim Penguji,

1. **Penguji Utama**
   Achmad Munif, SE., MM **(.....)**
   NIP. 19691025 200312 2 01
2. **Penguji I**
   Rofik Efendi, S.Kom, MM **(.....)**
   NIP. 19690677 199803 1 002
3. **Penguji II**
   Sri Anugerah Natalina, SE., MM **(.....)**
   NIP. 19771225 200901 2 006

Kediri, 31 Mei 2019
Dekan Fakultas Syari'ah,

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO



“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan (Perdagangan) yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”(QS. An-Nisa’: 29)

Halaman Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya ibu Indasah dan Bapak Imam Mutamim yang tak pernah lelah memberikan cinta dan kasih sayangnya serta yang selalu mendoakan saya di setiap hari

Saudara perempuan satu-satunya yang aku cinta terimakasih sudah selalu mendukung dan memberikan semangat kepadaku

Terimakasih kepada teman-teman yang begitu baik dan luar biasa yang selalu membantuku serta mau meminjamkan leptopnya untuk mengerjakan skripsi ini

Terimakasih kepada personil Geng Odol (kapak) yang tak pernah henti membuatku ketawa karna sesuatu hal yang gak penting tapi aku bangga dengan kalian, terimakasih sudah menjadi teman di kampus IAIN tercinta ini.

Tak lupa terimakasih untuk orang-orang terkasih yang terus menyemangatiku saat aku mulai putus asa saat menegrjakan skripsi ini, semoga kebaikan kalian kembali kepada kalian.

Terimakasih .....

ABSTRAK

RIZKY FAIDATUL FARADILLA, Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom, MM dan Sri Anugrah Natalina, SE, MM : Peran Kualitas Pelayanan dan Harga Atas Keputusan Menyewa Pada Penyewaan Perlengkapan Pesta dan Rias Pada Sanggar Rias Ratu Kencana (Studi Kasus Desa Bulakmiri Dusun Kaloran Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk) Ekonomi Syariah, Syariah, IAIN Kediri, 2019.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Penyewaan

Semakin meningkatnya persaingan bisnis di bidang jasa membuat suatu perusahaan melakukan berbagai strategi yang baik. Semakin banyak persaingan usaha di bidang jasa maka semakin banyak minat pelanggan untuk memilih pelayanan yang sesuai dengan keinginannya, sehingga perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas dalam pelayanannya dan memberikan harga yang seusai dengan kemampuan beli konsumen agar dapat menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kualitas pelayanan dan harga atas keputusan penyewaan perlengkapan pesta dan rias pada Sanggar Rias Ratu Kencana (Studi Kasus di Desa Bulakmiri, Dusun Kaloran Kecamatan Ngronggot Kabupaten Nganjuk).

Jenis penilitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif data yang dianalisis adalah hasil wawancara dengan pemilik, pelanggan, serta dokumentasi pada Sanggar Rias Ratu Kencana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga yang diberikan terbilang baik, dan berperan atas keputusan menyewa pada penyewaan perlengkapan pesta dan rias di Sanggar Rias Ratu Kencana. Dengan beberapa faktor dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Sanggar Rias Ratu Kencana, seperti kehandalan pelayanan yang diberikan, daya tanggap pihak sanggar terhadap konsumen, empati, jaminan yang diberikan pihak sanggar serta fasilitas yang ada pada Sanggar Rias Ratu Kencana. Selain itu harga juga memiliki beberapa faktor seperti harga yang terjangkau, serta pemberian diskon pada konsumennya. Faktor lain dari keputusan pembelian yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan raahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Peran Kualitas Pelayanan dan Harga Atas Keputusan Menyewa Pada Penyewaan Perlengkapan Pesta dan Rias Sanggar Rias Ratu Kencana (Studi Kasus di Desa Bulakmiri Kecamatan Ngronggot Kabupaaten Nganjuk)".

Untaian Shalawat dan salam senantiasa tersemai kepada revolusioner sejati Nabi Muhammad saw, yang telah membawa risalah Islam yang penuh dengan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu-ilmu ke-Islaman, sehingga dapat menjadi bekal hidup kita, baik di dunia maupun di akhirat.

Adalah suatu kebanggaan tersendiri, jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Bagi penulis, penyusunan skripsi ini merupakan tugas yang tidak ringan. Penulis sadar banyak hambatan yang menghadang dalam proses penyusunan skripsi ini, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis itu sendiri. Kalaupun akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan, tentunya karena bberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, khususnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM. Selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Rofik effendi, S.Kom., MM dan Ibu Sri Anugerah Natalina, SE., MM yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk membimbing skripsi ini.
3. Ketua Dekan dan Kaprodi Syariah IAIN Kediri beserta stafnya atas segala kebijaksanaan perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi dan tak lupa staf perpustakaan yang telah memberikan pelayanan dan bimbingan.
4. keluarga tercinta yang memberikan dukungan, baik moril maupun materil dan tiada henti-hentinya mencurahkan kasih sayangnya serta mendoakanku demi kesuksesanku.
5. Semua sahabat-sahabat dan teman-teman yang telah memotivasi dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar memberikan kritik dan saran demi perbaikan pada penelitian

selanjutnya. Hanya kepada Allah penulis berharap mendapat taufiq, hidayah serta inayah-nya. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Kediri, 22 Mei 2019

Rizky Faidatul Faradilla
NIM. 931318514

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

NOTA DINAS iii

NOTA PEMBIMBING iv

HALAMAN PENGESAHAN v

HALAMAN MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

ABSTRAK viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Penelitian 12

C. Tujuan Penelitian 12

D. Kegunaan Penelitian 13

E. Telaah Pustaka 14

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan 17

1. Pengertian Kualitas Pelayanan 17

2. Pengukuran dan Penilaian Kualitas Pelayanan 21

B. Penetapan Harga 23

1. Pengertian Harga 23

2. Faktor Yang Mempengaruhi Harga 24

3. Tujuan dari Harga 24

4. Pertimbangan Penetapan Harga 25

5. Prosedur Penetapan Harga 26

C. Keputusan Pembelian 27

1. Pengertian Keputusan Pembelian 27

2. Proses Keputusan Pembelian 27

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian 39

4. Indikator Keputusan Pembelian 40

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 42

B. Kehadiran Peneliti 43

C. Lokasi Penelitian 43

D. Data dan Sumber Data 44

E. Metode Pengumpulan Data 45

F. Analisis Data 47

G. Pengecekan Keabsahan Data 49

H. Tahap-Tahap Penelitian 50

I. Tabel Indikator Variabel 53

BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 54

1. Sejarah Sanggar Rias Ratu Kencana 54

2. Lokasi Usaha 55

3. Struktur Organisasi Sanggar Rias Ratu Kencana 55

4. Produk-Produk pada Sanggar Rias Ratu Kencana 57

5. Budaya Kerja di Sanggar Rias Ratu Kencana 60

6. Data Daftar Harga Barang dan Perlengkapan Penyewaan pada Sanggar Rias Ratu Kencana 61

B. Paparan Data 62

C. Temuan Penelitian 85

BAB V : PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan dan Harga atas Keputusan Penyewaan Perlengkapan Pesta dan Rias Pada Sanggar Rias Ratu Kencana 88

B. Peran Kualitas Pelayanan dan Harga atas Keputusan Menyewa Pada Penyewaan Perlengkapan Pesta dan Rias Pada Sanggar Rias Ratu Kencana 92

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan 95

B. Saran 96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Faktor Keputusan Pembelian Konsumen Pada Sanggar Rias Ratu Kencana 6

Tabel 1.2 Daftar Sanggar Rias dan Data Konsumen di Daerah Ngronggot Tahun 2017 7

Tabel 1.3 Perbedaan Umum Sanggar Rias Ratu Kencana, Ellenova, Novia Jaya Salon 8

Tabel 1.4 Daftar Harga Pada Sanggar Rias Ratu Kencana 10

Tabel 3.1 Indikator Variabel 53

Tabel 4.1 Daftar Harga Barang Pada Sanggar Rias Ratu Kencana 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pembelian..... 28

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sanggar Rias Ratu Kencana..... 55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara
Lampiran 2: Surat Ijin Penelitian Dari Kampus
Lampiran 3: Surat Balasan dari Sanggar Rias Ratu Kencana
Lampiran 5: Foto Dokumentasi
Lampiran 6: Daftar Konsultasi Skripsi
Lampiran 7: Daftar Konsultasi Skripsi
Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup