

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN JASA *CREAMBATH*
(Studi pada *Anis Beauty* Salon Desa Kedungsari Kec. Tarokan Kab. Kediri)**

SKRIPSI

**Ditulis Untuk memenuhi Sebagai Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)**

Disusun Oleh :

NUR HIDAYAH

9.313.080.17

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul
**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN JASA *CREAMBATH***
(Studi Pada Anis *Beauty* Salon Desa Kedungsari Kec. Tarokan Kab. Kediri)

Ditulis Oleh :

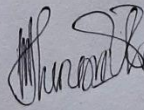
NUR HIDAYAH

9313.080.17

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 25 Maret 2022

Dosen Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si

NIP. 19720412 200604 2 001

HALAMAN PERSETUJUAN

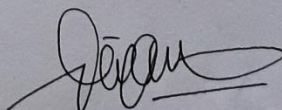
Skripsi dengan judul
PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN JASA *CREAMBATH*
(Studi Pada Anis *Beauty* Salon Desa Kedungsari Kec. Tarokan Kab. Kediri)

Oleh :
NUR HIDAYAH
9313.080.17

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 25 Maret 2022

Dosen Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE, MM

NIDN. 0714127001

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Kediri, 24 Maret 2022

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Ketua Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : NUR HIDAYAH
NIM : 9313.080.17
Judul : **PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA CREAMBATH (Studi Pada Anis Beauty Salon Desa Kedungsari Kec. Tarokan Kab. Kediri)**

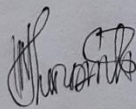
Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

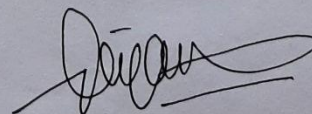
Dosen Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si

NIP. 19720412 200604 2 001

Dosen Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE, MM

NIDN. 0714127001

NOTA PEMBIMBING

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 18 April 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada
Yth, Bapak Ketua Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : NUR HIDAYAH
NIM : 9313.080.17
Judul : **PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
CREAMBATH (Studi Pada Anis Beauty Salon
Desa Kedungsari Kec. Tarokan Kab. Kediri)**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan
petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqasah
yang dilaksanakan pada tanggal 18 April 2022 kami dapat
menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

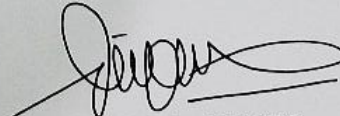
Dosen Pembimbing I



Dr. Hj. Zuraidah, M.Si

NIP. 19720412 200604 2 001

Dosen Pembimbing II



Dijan Novia Saka, SE, MM

NIDN. 0714127001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN


PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA *CREAMBATH*


(Studi Pada *Anis Beauty* Salon Desa Kedungsari Kec. Tarokan Kab. Kediri)

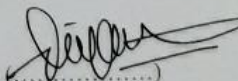
NUR HIDAYAH
NIM. 9313.080.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah
Institut Agama Islam Negeri Kediri (IAIN) Kediri
Pada Tanggal 18 April 2022

1. Penguji Utama
Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225200901 2 006
2. Penguji I
Dr. Hj. Zuraidah, M. Si
NIP. 19720412 200604 2 001
3. Penguji II
Dijan Novia Saka, SE, MM
NIDN. 0714127001


(.....)

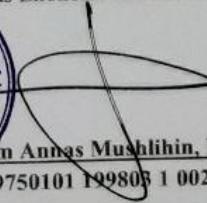

(.....)


(.....)

Kediri, 18 April 2022



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Hamid Anas Mushlih, MHI
NIP. 19750101 199805 1 002

MOTTO

مَنْ كَانَ لَهُ شَعْرٌ فَلْيُكْرِمَهُ رواه أبو داود

"Barang Siapa Yang Memiliki Rambut, Hendaknya Dia Memuliakannya"

-Hr. Abu Dawud Dari Abu Huraira-

“JAGA PIKIRANMU UNTUK TETAP POSITIF, KARENA PIKIRANMU
AKAN MENJADI KATA-KATAMU

JAGA KATA-KATAMU AGAR TETAP POSITIF, KARENA KATA-
KATAMU AKAN MENJADI PERILAKUMU

JAGA PERILAKUMU AGAR TETAP POSITIF, KARENA PERILAKUMU
AKAN MENJADI NILAI DIRIMU

JAGA NILAI DIRIMU AGAR TETAP POSITIF, KARENA NILAI DIRIMU
AKAN MEMBENTUK TAKDIRMU”

-MAHATMA GANDHI-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT. rahmat dan ridho-Nya serta karunia dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah untuk nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan dan telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman terang benderang.

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada hingga kupersembahkan karya kecil yang sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi :

1. Kepada kedua orang tuaku, yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada hingga, yang tak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan dan umur panjang yang barokah agar selalu bisa mendampingi langkahku menjadi sukses.
2. Dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE, MM yang telah memberikan ilmu dan dengan sabar memberikan masukan yang sangat berarti dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.
3. Teruntuk sahabat saya : Septina, Mba Yayuk, Mas Ridwan, Febi, Inna, Mas Ulum, Mas Mughis, Riska, Bety, Samuel, Nina, Nabila, Yunita, Tina dan seluruh sahabat-sahabat yang tidak bisa kusebutkan satu persatu. Terimakasih untuk semangat dan dukungan sehingga terselesainya skripsi ini.
4. Teruntuk teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi dan semua mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah angkatan 2017, tetap semangat.
5. Teruntuk orang yang tidak kusebut namanya, terima kasih sudah selalu membantu, menyemangati, memotivasi, dan mendukungku.
6. Teruntuk keluarga besar IAIN Kediri, terima kasih sudah menemani saya dalam berproses.

ABSTRAK

HIDAYAH, NUR, 2022, Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa *Creambath* (Studi Pada Anis *Beauty* Salon Desa Kedungsari Kec. Tarokan Kab. Kediri), Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, , IAIN Kediri, Dosen Pembimbing (1) Dr. Hj. Zuraidah, M.Si dan (2) Dijan Novia Saka, SE, MM.

Kata Kunci : Harga, Pelayanan, Keputusan Pembelian.

Harga merupakan salah satu variabel yang penting dalam *marketing* yang dapat mempengaruhi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian suatu produk maupun jasa. Di samping itu dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan juga menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Pelayanan sendiri merupakan kegiatan interaksi antar pelanggan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah konsumen. Sedangkan keputusan pembelian yaitu suatu tahapan seseorang mengambil keputusan dimana konsumen sungguh-sungguh membeli. Harga yang terjangkau konsumen dan pelayanan yang memuaskan akan membuat konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa *creambath* pada Anis *Beauty* Salon.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan peneliti adalah metode kuantitatif dengan responden sebanyak 349 responden dengan menggunakan instrumen kuisioner. Selanjutnya dilakukan analisa data yang berupa statistik deskriptif, uji normalitas, uji hipotesis, uji korelasi, dan uji regresi berganda dengan menggunakan bantuan SPSS 21.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa : (1) hubungan antara harga dengan keputusan pembelian adalah cukup kuat dengan memperoleh nilai uji korelasi *pearson* sebesar 0,550 dan nilai signifikan 0,000, (2) hubungan antara pelayanan dengan keputusan pembelian adalah sangat kuat dengan memperoleh nilai uji korelasi *pearson* sebesar 0,855 dan nilai signifikan 0,000. (3) Dari hasil korelasi *pearson product moment* nilai R sebesar 0,860. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa variabel harga dan variabel pelayanan mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap keputusan pembelian jasa *creambath* di Anis *Beauty* Salon. Hasil uji regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi $Y = 2,052 + 0,136 X_1 + 0,807 X_2$. hasil uji F diperoleh $F_{hitung} = 61,592$ dengan nilai signifikan 0,000 artinya variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent. Koefisien determinasi atau *Rsquare* sebesar 0,739 yang artinya variabel harga dan pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 73,9% terhadap keputusan pembelian jasa *creambath* di Anis *Beauty* Salon. Sedangkan sisanya 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini yaitu produk, promosi, tempat, SDM, dan bukti fisik. Maka dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara variabel harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa *creambath* di Anis *Beauty* Salon Desa Kedungsari Kec. Tarokan Kab. Kediri.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa *Creambath* (Studi Pada Anis *Beauty* Salon Desa Kedungsari Kec. Trokan Kab. Kediri)”.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada junjungan umat Islam Nabi Muhammad SAW serta seluruh keluarga, sahabat serta pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulis menyampaikan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan teruntuk kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Nur Chamid, MM, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Hj. Zuraidah, M.Si. dan Ibu Dijan Novia Saka, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan tidak pernah lelah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf IAIN Kediri khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dan pelayanan ilmiahnya.
5. Bapak, Ibu, kakak serta adik yang selalu mendorong dan memberikan barokah do'a untuk kelancaran skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang membantu dan mendo'akan akan penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Kediri, 05 April 2022

Nur Hidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Hipotesis Penelitian.....	10
F. Telaah Pustaka.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Konsep Umum Harga.....	15
B. Konsep Umum Pelayanan.....	20
C. Konsep Umum Keputusan Pembelian.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
A. Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Operasional Variabel.....	29
E. Data dan Sumber Data.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	31

G. Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
B. Deskripsi Responden.....	44
C. Deskripsi Data.....	45
D. Analisis Deskriptif.....	49
E. Analisis Data.....	52
F. Pengujian Hipotesis.....	60
BAB V PEMBAHASAN	65
A. Harga jasa <i>creambath</i> di Anis <i>Beauty</i> Salon.....	65
B. Pelayanan jasa <i>creambath</i> di Anis <i>Beauty</i> Salon.....	71
C. Keputusan Pembelian jasa <i>creambath</i> di Anis <i>Beauty</i> Salon.....	78
D. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian jasa <i>creambath</i> di Anis <i>Beauty</i> Salon.....	83
E. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian jasa <i>Creambath</i> di Anis <i>Beauty</i> Salon.....	85
F. Pengaruh Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian jasa <i>creambath</i> di Anis <i>Beauty</i> Salon.....	87
BAB VI PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar nama salon kecantikan di Desa Kedungsari.....	4
Tabel 1.2 Perbandingan jasa salon.....	5
Tabel 1.3 Produk yang paling banyak diminati.....	7
Tabel 1.4 Alasan Konsumen dalam memilih jasa <i>creambath</i>	8
Tabel 3.1 Indikator penelitian variabel X_1	30
Tabel 3.2 Indikator penelitian variabel X_2	30
Tabel 3.3 Indikator penelitian variabel Y	31
Tabel 3.4 Tabel penentuan skor.....	33
Tabel 4.1 Daftar produk di Anis <i>Beauty</i> Salon.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Uji Validitas harga.....	46
Tabel 4.4 Uji Validitas pelayanan.....	46
Tabel 4.5 Uji Validitas keputusan pembelian.....	47
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas sebelum diuji coba.....	48
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas setelah diuji coba.....	49
Tabel 4.8 Output deskriptif statistik.....	49
Tabel 4.9 Kategori variabel harga.....	51
Tabel 4.10 Kategori variabel pelayanan.....	51
Tabel 4.11 Kategori variabel keputusan pembelian.....	52
Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.13 Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4.14 Uji Autokorelasi.....	57
Tabel 4.15 Uji Korelasi Person.....	58
Tabel 4.16 Hasil koefisiensi regresi linier berganda.....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi.....	64
Tabel 5.1 Kategorisasi keterjangkauan harga.....	66
Tabel 5.2 Kategorisasi harga sesuai dengan kemampuan.....	68

Tabel 5.3 Kategorisasi harga sesuai dengan kualitas produk.....	69
Tabel 5.4 Kategorisasi harga sesuai dengan manfaat.....	70
Tabel 5.5 Kategorisasi reliability.....	72
Tabel 5.6 Kategorisasi daya tanggap.....	73
Tabel 5.7 Kategorisasi jaminan.....	74
Tabel 5.8 Kategorisasi empati.....	75
Tabel 5.9 Kategorisasi bukti fisik.....	76
Tabel 5.10 Kategorisasi pengenalan masalah.....	79
Tabel 5.11 Kategorisasi pencarian informasi.....	79
Tabel 5.12 Kategorisasi evaluasi alternatif.....	80
Tabel 5.13 Kategorisasi keputusan pembelian.....	81
Tabel 5.14 Kategorisasi perilaku pasca pembelian.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	56
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael Dari Populasi Tak Terhingga Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5%, dan 10%.
- Lampiran 2 : Koesioner Penelitian Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa *Creambath* Studi pada Anis *Beauty* Salon Desa Kedungsari Kec. Tarokan Kab. Kediri.
- Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Data Skor Responden
- Lampiran 4 : Output SPSS 21
- Lampiran 5 : Surat Izin Riset/Penelitian dari IAIN Kediri
- Lampiran 6 : Daftar Konsultasi Bimbingan Penyelesaian Skripsi
- Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup.