

**PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN PERAWATAN RAMBUT DI
SALON “ROSANA” JETIS.**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Titis Nur Lailati

NIM : 09412455

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi
Terhadap Keputusan Konsumen Perawatan Rambut
Di Salon “Rosana” Jetis.

Nama : Titis Nur Lailati

NIM : 09412455

Program Studi : Manajemen


Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

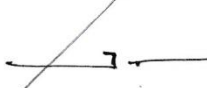
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 16 Maret 2014

Pembimbing I


(Sukmono Hadi H, SE, MM)
NIK. 19510830 19990314

Pembimbing II

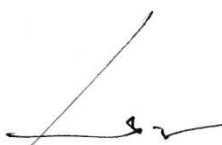

(Hadi Sumarsono, SE, MSi)
NIK. 1976050 820050


Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi


(Titi Rapini, SE, MM)
NIK. 19630505 19900111

Dosen Penguji :


(Hadi Sumarsono, SE, MSi)
NIK. 1976050 820050111


(Dra. Umi Farida, MM)
NIK. 19610110 19911213


(Titi Rapini, SE, MM)
NIK. 19630505 19900111

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 16 Maret 2014



TITIS NUR LAILATI
NIM : 09412455

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk melihat dan mengetahui pengaruh variabel pelayanan, variabel fasilitas, variabel harga dan variabel lokasi terhadap keputusan konsumen perawatan rambut di salon Rosana Jetis. Sampel pada penelitian ini berjumlah 75 orang responden, yaitu konsumen yang melakukan perawatan rambut di salon Rosana Jetis. Responden diperoleh melalui teknik *accidental sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan secara kebetulan pada saat melakukan pembelian. Dengan menggunakan Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda yang dengan dibantu program *SPSS 17. 00 for windows*, dapat disampaikan bahwa besarnya nilai variabel pelayanan (X1) sebesar 0,169, variabel fasilitas (X2) sebesar 0,161, variabel harga (X3) sebesar -0,287, dan variabel lokasi (X4) sebesar 0,383, dimana dalam masing – masing variabel tersebut dalam keadaan konstan.

Dari analisis korelasi diperoleh besarnya nilai korelasi (R) antara variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen sebesar 0,668. Sehingga dapat disampaikan bahwa hubungan tingkat keeratan antara variabel independen dengan variabel dependen adalah sebesar 0,668. Sedangkan nilai koefisien detriminasinya (R^2) adalah sebesar 0,446 atau 44,6%. Artinya bahwa sumbangan yang diberikan variabel independen (pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi) terhadap variabel dependen (keputusan konsumen perawatan rambut di salon Rosana Jetis) sebesar 44,6% sedangkan sisanya sebesar 55,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan uji t dapat diketahui bahwa nilai t-hitung variabel X1 adalah 2,488, variabel X2 sebesar 2,018, variabel X3 sebesar -3,191, dan variabel X4 sebesar 6,554 yang semuanya memiliki nilai lebih besar dari t-tabel yaitu 1,990. Dari analisis dengan uji f diperoleh hasil analisis untuk f-hitung sebesar 14,076, hal ini apabila dilihat dari f-tabel (dengan $\alpha = 0,05$) diperoleh nilai 2,50. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa f-hitung > f-tabel, maka variabel independen (pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (keputusan konsumen perawatan rambut di salon Rosana Jetis) secara keseluruhan.

Kata kunci : Pelayanan, Fasilitas, Harga, lokasi, Keputusan pembelian.

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan Skripsi ini untuk :

- ♥ ALLAH SWT. Tuhanku yang senantiasa melindungiku
- ♥ Bapak dan Ibuku tercinta yang sangat aku sayangi, yang selalu memberikan dorongan, nasehat dan kasih sayangnya. Terima kasih untuk semua do'a yang senantiasa panjenengan panjatkan demi kesuksesanku
- ♥ Sahabat-sahabatku yang senantiasa memberikan Semangat, Keceriaan, dan Kebahagiaan. Terima kasih khususnya buat kalian (*Yuphi dan Bunda Fitri*) maafin aku yang selama ini mungkin sudah banyak merepotkan kalian selama penyusunan hingga terselesainya Skripsi ini.
- ♥ Buat "*Keropi Cweet*" dan "*Ch_my*" tetap semangat dan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin.
- ♥ Teman-temanku kuliah, Sukses selalu buat kalian
- ♥ Almamaterku, Thank's for all

MOTTO

- ⌚ Barang siapa ia keluar mencari ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah sampai ia kembali. (HR. Tirmidzi)
- ⌚ Kenangan akan jauh lebih mahal dari lukisan, dan Kebahagiaan jauh lebih banyak daripada uang. (Fira Basuki)
- ⌚ Sahabat adalah mereka yang menggenggam tanganmu ketika kamu susah, tapi tahu kapan melepasmu berjuang sendiri untuk belajar dewasa.
- ⌚ Satu-satunya do'a dalam hidup kita yang akan membuat kita selalu merasa cukup dalam segala hal adalah: "*TERIMA KASIH TUHAN*".
- ⌚ Sesulit apapun masalah akan terasa lebih mungkin diselesaikan jika engkau menjaga wajahmu terangkat gagah, hatimu bergetar dengan do'a, dan tubuhmu bersegera dalam tindakan.
- ⌚ Jadilah pribadi yang anggun diatas kelutusan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan segala kerendahan hati penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. karena atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikan-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN PERAWATAN RAMBUT DI SALON ROSANA JETIS” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah banyak memberikan motivasi selama duduk dibangku kuliah.
2. Bapak Sukmono Hadi Hutojo, SE. MM selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan petunjuk kepada penulis dengan kesungguhan dan keikhlasan hati.
3. Bapak Hadi Sumarsono, SE, Msi selaku Kaprodi dan juga dosen pembimbing II yang telah menyisihkan waktu guna memberikan bimbingan dan arahan dengan kesungguhan dan keikhlasan hati.
4. Seluruh jajaran dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Kepada seluruh staf TU, pegawai perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah banyak membantu selama masa studi.

6. Seluruh Direktur, Staff, dan karyawan perusahaan salon Rosana Jetis yang telah member ijin dan membantu penulis melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan dorongan baik materiil maupun spiritual dalam memberikan waktu dan kesempatan hingga terselesainya skripsi ini.
8. Semua teman – teman dan sahabatku, terima kasih atas persahabatan kita selama ini, kalian adalah sahabat terbaik untuk selamanya.
9. Seluruh pihak - pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu - persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini, maupun dalam kehidupan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca, dan bagi penelitian selanjutnya.

Ponorogo, 16 Maret 2014

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	iii
Abstrak.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Motto.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	5
1.2.1 BatasanMasalah.....	5
1.3 Tujuan Dan ManfaatPenelitian.....	5
1.3.1 TujuanPenelitian.....	5
1.3.2 ManfaatPenelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 LandasanTeori.....	8
2.1.1 PengertianJasa	8
2.1.2 SifatdanKarakteristikJasa	9
2.1.3 PemasaranJasa	10
2.1.4 Pelayanan.....	10
2.1.5 Fasilitas.....	13
2.1.6 Harga	14
2.1.7 Lokasi	17
2.1.8 KeputusanPembelian	20

2.2 Pengaruh Antarvariable	23
2.2.1 Pengaruh pelayanan terhadap keputusan konsumen	23
2.2.2 Pengaruh fasilitas terhadap keputusan konsumen	24
2.2.3 Pengaruh harga terhadap keputusan konsumen	25
2.2.4 Pengaruh lokasi terhadap keputusan konsumen	26
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Pemikiran	29
2.5 Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel	31
3.3 Metode Pengambilan Data	32
3.4 Definisi Operasional Variabel	33
3.5 Jenis dan Sumber Data	36
3.5.1 Sumber Data	36
3.6 Metode Analisis Data	38
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.6.3 Analisa Koefisien Korelasi (r) dan Determinasi (R^2)	43
3.6.4 Uji Hipotesis	44
3.6.4.1 Uji t (Parsial)	45
3.6.4.2 Uji F (Serempak)	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	50
4.1.3 Ketenagakerjaan	53
4.1.4 Gambaran Umum Pelayanan Jasa	55
4.1.5 Kegiatan Pemasaran	56

4.1.6	Persaingan	56
4.1.7	Deskripsi Responden	57
4.1.7.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.7.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.1.7.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	59
4.1.7.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	60
4.1.7.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	61
4.2	Pembahasan	62
4.2.1	Pengujiandan Pembahasan Hasil Jawaban Responden per Variabel	62
4.2.1.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1 (Pelayanan)	62
4.2.1.2	Tanggapan respondent terhadap variabel fasilitas (X ₂)	63
4.2.1.3	Tanggapan respondent terhadap variabel harga (X ₃)	65
4.2.1.4	Tanggapan respondent terhadap variabel lokasi (X ₄)	66
4.2.1.5	Tanggapan respondent terhadap keputusan konsumen perawatan rambut di Salon Rosana Jetis (Y)	67
4.2.2	Analisis Data	69
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas	69
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	70
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda	74
4.2.4	Pengujian Hipotesis	77
4.2.4.1	Uji F	77
4.2.4.2	Uji t	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Deskripsi Jabatan	54
Tabel 4.2	Tingkat Pendidikan Karyawan Salon Rosana Jetis.....	54
Tabel 4.3	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	60
Tabel 4.7	Frekuensi intensitas kunjungan.....	61
Tabel 4.8	Hasil Jawaban Variabel Pelayanan (X1)	62
Tabel 4.9	Hasil Jawaban Variabel Fasilitas (X2).....	63
Tabel 4.10	Hasil Jawaban Variabel Harga (X3)	65
Tabel 4.11	Hasil Jawaban Variabel Lokasi (X4)	66
Tabel 4.12	Hasil Jawaban Variabel keputusan konsumen perawatan rambut (Y).....	67
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	69
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.15	Tabulasi Data Penelitian Keputusan Konsumen Perawatan Rambut Di Salon ROSANA JETIS	72
Tabel 4.16	Ringkasan Hasil Estimasi Regresi	75
Tabel 4.17	Nilai Uji F	78
Tabel 4.18	Hasil Uji t.....	80
Tabel 4.19	Hasil Analisis Korelasi	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses keputusan pembelian	20
Gambar 3.1	Uji hipotesis dua arah.....	46
Gambar 3.2	Uji hipotesis serempak	47
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan Salon Rosana Jetis	51
Gambar 4.2	Hasil uji f.....	79
Gambar 4.3	Hasil uji t.....	81
Gambar 4.4	Hasil uji t.....	82
Gambar 4.5	Hasil uji t.....	83
Gambar 4.6	Hasil uji t.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : DaftarPertanyaanKuesioner
- Lampiran 2 : HasilPengolahan Data SPSS
- Lampiran 3 : SuratKeteranganPenelitian
- Lampiran 4 : BeritaAcaraBimbinganSkripsi
- Lampiran 5 : Data MentahKuesioner
- Lampiran 6 : TabelUji T
- Lampiran 7 : TabelUji F
- Lampiran 8 : Tabel r (*product moment*)