

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN GAYA HIDUP
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGGUNAKAN
JASA PERAWATAN DI GRIYA KECANTIKAN NATHASYA
PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna
memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Nigmatul Uula
NIM : 13413159
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : "PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGGUNAKAN JASA PERAWATAN DI GRIYA KEÇANTIKAN NATHASYA PONOROGO".

Nama : Nigmatul Uula

NIM : 13413159

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 4 Mei 2017

Pembimbing I

Dra. Umi Farida, MM
NIK. 19610110 199112 13

Pembimbing II

Siti Chamidah, SE, M.Si
NIK. 19710519 201401 11

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Titik Raptini, SE, MM
NIK. 19630505 199001 11

Dosen Penguji

Dra. Umi Farida, MM
NIK. 19610110 199112 13

Dra. H. Setro Adji, MM
NIK. 19520510 198601 11

Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NIK. 19760508 200501 11

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) mengetahui seberapa besar pengaruh variabel harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan gaya hidup (X_3) terhadap keputusan konsumen (Y) produk “jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo”. Metode pengambilan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan data yaitu data primer dengan menggunakan angket untuk mengukur variabel harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan gaya hidup (X_3) terhadap keputusan konsumen (Y). Hasil angket tersebut kemudian dianalisis dengan validitas instrumen dilakukan setelah dilaksanakan pengambilan data, validasi yang digunakan adalah uji validitas (korelasi product moment), dan reliabilitas (*cronbach's alpha*). Teknik analisis data untuk menguji hipotesis penelitian adalah Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi, Uji t, dan Uji f.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear di peroleh persamaan: $Y = 1.069 - 0,086X_1 + 0,094X_2 + 0,677X_3 + e$. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan seberapa besar variasi variabel dependen keputusan konsumen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen harga (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan gaya hidup (X_3) dengan perhitungan SPSS diperoleh hasil nilai R Square = 0.607. Nilai tersebut menggambarkan bahwa sumbangan variabel independen terhadap naik turunnya atau variasi variabel dependen adalah sebesar 60,7% dan sisanya sebesar 39,3% merupakan sumbangan dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diketahui nilai t hitung ($X_1 = -0,909$, $X_2 = 2.985$, $X_3 = 7.650$) > t tabel. Uji parsial t diketahui

variabel kualitas pelayanan dan gaya hidup berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo. Sedangkan uji f untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan gaya hidup (X_3) secara serempak atau bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu keputusan konsumen. Hasil uji f serempak didapatkan nilai sebesar 46.387 dan f tabel 2.710 sehingga $f_{hitung} > f_{tabel}$ yang berarti variabel harga, kualitas pelayanan dan gaya hidup berpengaruh secara serempak terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan.

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa : 1) variabel harga (X_1) tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen sedangkan 2) variabel kualitas pelayanan (X_2) dan gaya hidup (X_3) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo, 3) variabel gaya hidup merupakan variabel yang dominan terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Gaya Hidup, Keputusan Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Perawatan Di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo”.

Adapun maksud dan tujuan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelengkapan di dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis juga menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini dapat tersusun dan terlaksana dengan baik tidak lepas dari berbagai pihak yang telah ikhlas meluangkan waktu dan memberikan sumbangan tenaga serta pikirannya yang sangat berarti saat penyusunan dan penulisan skripsi hingga selesai. Oleh karena itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak antara lain:

1. Bapak Drs. H. Sulton, Msi selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dorongan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Siti Chamidah, SE.M.si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, dorongan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, serta staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo atas kesabaran dan kemudahan-kemudahan yang diberikan.
7. Bapak Edi Hermawan dan Ibu Debora Rita Erlinawati yang telah meluangkan waktunya dan memberikan izin untuk mengadakan penelitian di tempat usahanya yang bergerak di bidang jasa perawatan rambut maupun perawayan tubuh di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.
8. Bapak dan Ibu tercinta dengan sabar, telaten, setia memberikan dorongan semangat selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT selalu melimpahkan kasih sayang untuk kalian dan semoga beliau selalu dalam lindungan-Nya.
9. Responden terhormat yang meluangkan waktu untuk mengisi lembar pernyataan kuesioner.

10. Sahabat-sahabatku yang menjadikanku lebih semangat dan optimis.

Teman-teman manajemen C angkatan 2013 serta segala pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan karena adanya keterbatasan waktu dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan bimbingan kepada kita semua. Amin.

Ponorogo, 4 Mei 2017

penulis

Nigmatul Uula
Nim. 13413159

PERYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah 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 di tulis dan atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 4 Mei 2017



Nigmatul Uula
Nim. 13413159

LEMBAR PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya . . .

Sembah sujud serta Syukur Alhamdulillah Ya Allah atas segala nikmat yang telah Engkau berikan kepadaku, hanya kepada-Mu aku bersandar pertama dan yang paling utama serta meminta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan. Disetiap langkah yang kujalani, apapun kucurahkan padamu untuk menemukan solusi disetiap masalah dan sabarlah yang menghantarkanku lebih mendekati kesuksesan.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Bapak dan Ibu Tercinta

Terima kasih atas cinta, kasih sayangmu, pengorbananmu membesarkan putrimu dan selalu mendidik menjadi wanita mandiri aku sangat bersyukur memiliki beliau. Semoga ini menjadi langkah awal membuat Bapak dan Ibu bahagia, karna kusadar selama ini belum bisa membalas jasmu yang tak ternilai oleh apapun itu. Semoga disetiap langkah kedua orang tuaku selalu dalam lindungan Allah SWT, amin.

Orang tua kedua bagiku "Pamanku"

Tak ada kata lain selain terima kasih Paman, terima kasih mengungkapkan segala hal yang telah Engkau berikan selama ini, sejak kelas 4 SD aku bersamamu, mendidikku, memberikan fasilitas kehidupan yang layak sampai saat ini dan semoga Paman selalu sabar denganku, sehat selalu "Pamanku".

Seorang laki-laki Dewasa yang selalu mendukungku . . .

Kehadiranmu mengajarkanku tentang banyak hal, selalu berfikirlah positif, apapun masa lalu seseorang tidak mengharuskan kamu menilai dia negatif karna perubahan itu ada dan sekarang dia sudah menjadi baik untuk keluarga dan perempuan yang dia sayang. Terima Kasih sudah bersamaku, selalu memberikan semangat untukku. Menjadi muda atau tua bukanlah pilihan tetapi menjadi DEWASA itu keharusan . . .

Sahabat- Sahabatku Manajemen C angkatan 2013

Tak kan putus persahabatan jika kita saling menjaga silaturahmi, kalian istimewa bagiku I Love U . . .

Sahabatku tersayang Ayu Inayatul fitri

Ayu . . . Terima kasih

kamulah sosok sahabat yang selalu mendukungku, menemaniku, aku selalu curhatkan apapun yang kurasakan padamu, jangan bosan dengan persahabatan ini sampai maut memisahkan ya, amin. Kamu yang sabar untuk menjalani hidup ya sahabatku, tidak ada kata menyerah untuk suatu perjuangan yang pada akhirnya menemukan level teratas pada dirimu. Kita diuji karna dimata Allah SWT kita mampu melewati itu, tetap semangat, tetap kuat, aku selalu merindukanmu sahabat tercantik dan terbaikku . . .

MOTTO

Kita tidak bisa mengulang masa lalu ataupun mengintip hari esok.

*Yang kita bisa hanyalah melakukan sesuatu hari ini
untuk memperbaiki masa lalu dan mengukir masa depan.*

(Nigmatul Uula)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	
KODE ETIK PENELITIAN	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pengertian Pemasaran	10
2.1.2. Bauran Pemasaran Jasa	11
2.1.2.1. Harga	14
2.1.2.2. Kualitas Pelayanan	15

2.1.3. Perilaku Konsumen.....	18
2.1.3.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen ...	20
2.1.3.2. Gaya Hidup.....	24
2.1.4. Keputusan Pembelian	26
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	31
2.4. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.2. Populasi dan Sampel	35
3.2.1. Populasi.....	35
3.2.2. Sampel	35
3.3. Metode Pengambilan Data.....	36
3.3.1. Data Primer	36
3.3.2. Data Sekunder.....	38
3.4. Devinisi Operasional Variabel	38
3.4.1. Devinisi Operasional.....	38
3.4.1.1. Variabel Bebas (Independen)	38
3.4.1.2. Variabel Terikat (Dependen).....	40
3.5. Metode Analisis Data.....	41
3.5.1. Uji Instrumen	41
3.5.1.1. Uji Validitas	41
3.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	42

3.5.2. Metode Analisis Data.....	43
3.5.2.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.5.2.2. Koefesien Determinasi	44
3.5.2.3. Uji Hipotesis.....	44
3.5.2.3.1. Uji t.....	44
3.5.2.3.2. Uji f.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Diskripsi Objek Penelitian	47
4.1.1. Sejarah Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.....	47
4.1.2. Visi Misi Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.....	48
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.2. Gambaran Umum Responden.....	50
4.2.1. Diskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.2.2. Diskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2.3. Diskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	53
4.2.4. Diskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.3. Deskripsi Variabel/ Tanggapan Responden.....	55
4.3.1. Variabel Harga (X1)	57
4.3.2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	59
4.3.3. Variabel Gaya Hidup (X3).....	62
4.3.4. Variabel Keputusan Pembelian (Y)	64
4.4. Pengujian Instrumen Data.....	66
4.4.1. Uji Validitas	66

4.4.2. Uji Reliabilitas	68
4.5. Analisis Data	69
4.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda	69
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi	72
4.6. Pengujian Hipotesis	73
4.6.1. Uji t (t hitung)	73
4.6.2. Uji f (f hitung)	77
4.7. Pembahasan Umum	79
4.7.1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Konsumen	82
4.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen ...	83
4.7.3. Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Keputusan Konsumen	85
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Konsumen Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo periode tahun 2015-2016.....	5
Tabel 2.1	Kotak Hitam Perilaku Konsumen	19
Tabel 3.1	Skala pengukuran pembobotan kuesioner.....	38
Tabel 4.1	Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	51
Tabel 4.2	Deskripsi responden berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3	Deskripsi responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.4	Deskripsi responden berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.5	Tanggapan responden mengenai Harga (X1).....	58
Tabel 4.6	Tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan (X2).....	60
Tabel 4.7	Tanggapan responden mengenai Gaya Hidup (X3).....	63
Tabel 4.8	Tanggapan responden mengenai Keputusan Konsumen (Y).....	65
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas.....	67
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas	68
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4.12	Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	72
Tabel 4.13	Hasil uji t.....	74
Tabel 4.14	Hasil uji f.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian	26
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian	32
Gambar 3.1	Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	45
Gambar 3.2	Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji f.....	46
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo	49
Gambar 4.2	Kurva t hitung untuk variabel Harga (X1)	75
Gambar 4.3	Kurva t hitung untuk variabel Kualitas Pelayanan (X2)	76
Gambar 4.4	Kurva t hitung untuk variabel Gaya Hidup (X3)	77
Gambar 4.5	Kurva Uji f	79

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran
1.	Daftar Pernyataan (Kuesioner)
2.	Nilai Tabulasi Jawaban Variabel Instrumen Penelitian
3.	Hasil Pengolahan Data Dengan Software SPSS
4.	Tabel r product moment
5.	Tabel t (t Student)
6.	Tabel f ($\alpha=5\%$)