

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA GERAJ KECANTIKAN
INDAH BEAUTY DI DESA BATUAJI KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH :

NURUL FATMAWATI

NPM :19.1.01.04.0006

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2023

Skripsi oleh:

NURUL FATMAWATI

NPM: 19.1.01.04.0006

Judul:

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA GERAI KECANTIKAN INDAH
BEAUTY DI DESA BATUAJI KABUPATEN KEDIRI**

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 18 Juli 2023

Pembimbing 1



Tjetjep Yusuf A, S.Pd., S.E., M.M.

NIDN: 0005086802

Pembimbing 2



Drs. Zainal Arifin, M.M.

NIDN: 0023086809

Skripsi oleh:

NURUL FATMAWATI
NPM: 19.1.01.04.0006

Judul:

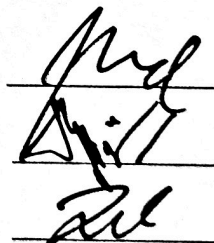
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA GERAJ KECANTIKAN INDAH
BEAUTY DI DESA BATUAJI KABUPATEN KEDIRI**

Telah Dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri
Pada Tanggal: 18 Juli 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

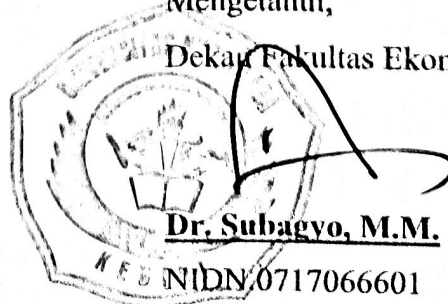
Panitia Penguji:

1. Ketua : Tjetjep Yusuf A, S.Pd., S.E., M.M.
2. Penguji I : Bayu Surindra, M.Pd.
3. Penguji II : Drs. Zainal Arifin, M.M.



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Subagyo, M.M.
NIDN.0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Nurul Fatmawati
Jenis Kelamin : Perempuan
NPM : 19.1.01.04.0006
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 18 Juli 2023

Yang menyatakan,



NURUL FATMAWATI

NPM.19.1.01.04.0006

MOTTO

“Orang lain tidak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success story-nya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun tidak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

“Bukan ilmu yang seharusnya mendatangimu, tapi kamu yang seharusnya mendatangi ilmu”

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Karya ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orangtua yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk saya serta memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil. Terimakasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya.
- ❖ Dosen Prodi Pendidikan Ekonomi
- ❖ Yang selalu bertanya “kapan skripsimu selesai ?”

Abstrak

Nurul Fatmawati, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri, Skripsi, Pendidikan Ekonomi, FEB Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2023.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa harga treatment pada gerai kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri ada selisih harga pasaran yang lebih tinggi, hal tersebut menyebabkan konsumen berpikir ulang untuk melakukan treatment kembali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri dan mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri. Metode yang digunakan untuk mengambil sampel yaitu memakai metode *simple random sampling* dengan menggunakan rumus slovin sehingga mendapatkan sampel berjumlah 86 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan teknik penelitian menggunakan metode kausalitas. Analisis pada penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil perhitungan penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 23* yang menunjukkan bahwa: 1) harga secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen 2) kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen 3) harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perusahaan seharusnya mempertimbangkan harga dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan karena hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena hanya atas hidayah-Nya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini merupakankan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Subagyo, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Bayu Surindra, M.Pd., selaku Ketua Jurusan/Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Tjetjep Yusuf Afandi, S.Pd., S.E., M.M., selaku dosen pembimbing 1 Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah senantiasa memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. Drs. Zainal Arifin, M.M., selaku dosen pembimbing 2 Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah senantiasa memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu dosen Pendidikan Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis.

7. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Muriyat, Ibu Tatik dan seluruh keluarga penyusun yang telah memberikan dorongan dan bantuan serta pengertian yang besar kepada penyusun.
8. Teman-temanku seangkatan 2019 khususnya terimakasih atas segala kebersamaan kita selama masa perkuliahan dan telah menjadi teman seperjuangan.
9. Kakak tingkat saya khususnya Prodi Pendidikan Ekonomi terimakasih sudah memberi dorongan semangat serta membantu saya selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan karya tulis ini.

Disadari bahwa penyusun masih banyak kekurangan, maka diharapkan tegur sapa, kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan.

Kediri, 18 Juli 2023



NURUL FATMAWATI
NPM: 19.1.01.04.0006

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II : KAJIAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	9
1. Harga	9
2. Kualitas Pelayanan.....	36

3. Kepuasan konsumen.....	40
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	45
C. Kerangka Berpikir.....	46
D. Kerangka Konseptual	48
E. Hipotesis.....	49
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Variabel Penelitian.....	50
1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	50
2. Definisi Operasional Variabel.....	51
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	52
1. Pendekatan Penelitian	52
2. Teknik Penelitian	52
C. Tempat dan Waktu Penelitian	53
1. Tempat Penelitian.....	53
2. Waktu Penelitian	53
D. Populasi dan Sampel	55
1. Populasi.....	55
2. Sampel.....	55
3. Teknik Sampling.....	55
E. Instrumen Penelitian.....	56
1. Pengembangan Instrumen	56
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	58
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	59

1. Sumber Data.....	59
2. Teknik Pengumpulan Data.....	60
G. Teknik Analisis Data.....	60
1. Uji Asumsi Klasik.....	60
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
3. Uji Hipotesis	62
4. Uji Koefisien Determinasi	63
H. Norma Keputusan.....	64
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	65
1. Sejarah Perusahaan	65
2. Karakteristik Responden	66
B. Deskripsi Data Variabel	67
1. Deskripsi Data Variabel Bebas	67
2. Deskripsi Data Variabel Terikat.....	74
C. Analisis Data	77
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	77
2. Uji Asumsi Klasik.....	82
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	87
D. Pengujian Hipotesis.....	88
E. Pembahasan.....	90
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	94

B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	52
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	55
Tabel 3.3 Aternatif Jawaban Dengan Skala Likert	58
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	59
Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	65
Tabel 4.1 Kategori Umur Responden.....	67
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	68
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	75
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	79
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	80
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	80
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	82
Tabel 4.11 Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	83
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	85
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	86
Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Berganda	88
Tabel 4.15 Hasil Uji t	89

Tabel 4.16 Hasil Uji f	90
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	48
Gambar 4.1 Uji Normalitas	83
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	100
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	105
Lampiran 3 Tabel Tabulasi Responden.....	108
Lampiran 4 Rekapitulasi Data Responden.....	116
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	117
Lampiran 6 Analisis Data.....	127
Lampiran 7 Regresi Linear Berganda	129
Lampiran 8 Tabel r.....	131
Lampiran 9 Tabel Durbin Watson Dw, α : 5%	134
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian	137
Lampiran 11 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	138
Lampiran 12 Berita Acara	139
Lampiran 13 Dokumentasi.....	141

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era bisnis saat ini dunia usaha sedang berkembang dengan sangat pesat, salah satunya yaitu di bidang kecantikan. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Untuk dapat menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikan dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan. Kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan harga.

Ada beberapa gerai di daerah batuaji yang menyediakan jasa treatment kecantikan dilihat dari segi harga, model dan kualitas pelayanan. Beragam pilihan untuk melakukan treatment sesuai dengan harga yang dipatok. Saat ini konsumen memiliki inisiatif dalam menentukan jenis treatment yang akan dilakukan. Dengan demikian, hanya gerai dengan kualitas pelayanan yang baik yang akan menarik konsumen untuk melakukan treatment ulang kedepannya.

Di samping itu perusahaan harus mampu memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran yang baik agar dapat memberikan kepuasan

bagi konsumen dan dapat bertahan dalam persaingan pasar. Semakin ketatnya persaingan bisnis untuk memberikan kepuasan bagi konsumen, maka aspek yang perlu diperhatikan adalah harga. Harga adalah hal utama yang menarik perhatian konsumen dalam menghadapi persaingan pasar dalam dunia kecantikan.

Menurut (Sari dan Mayasari 2022) harga merupakan ukuran nilai pada suatu yang berwujud maupun tidak untuk dirasakan fungsi dan kegunaannya. Penetapannya didasarkan pada manfaat serta kualitas yang dimiliki baik dari segi produk serta pelayanan yang ditawarkan. Bagi organisasi keuntungan diperoleh melalui harga sehingga panawarannya terkadang melebihi standar. Penelitian terdahulu dari (Putra 2020) untuk dapat meraih kepuasan pelanggan misalnya, perusahaan dapat memperhatikan faktor harga di mana kesalahan menentukan harga dapat menimbulkan konflik yang berdampak di kemudian hari, karena besar kecilnya harga yang ditetapkan akan sangat mempengaruhi pelanggan untuk membeli produknya. Harga merupakan suatu bahan pertimbangan bagi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian, karena harga suatu produk akan mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk yang akan di beli. Selain harga, kualitas pelayanan juga faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Menurut (Ibrahim dan Thawil 2019) kualitas pelayanan merupakan sesuatu bentuk upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam menyeimbangkan harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat memotivasi pelanggan guna berkomitmen kepada

produk serta layanan tertentu yang untuk menaikkan kinerja perusahaan. Guna mempertahankan kualitas layanan, sehingga kepuasan pelanggan adalah satu faktor berarti dalam mempertahankan pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi marketing untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahnya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus bagi pengusaha. Perusahaan yang mengedepankan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak bagi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan usaha untuk mewujudkan kenyamanan bagi konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai kepuasan yang lebih dari yang diharapkan.

Menurut (Setyo 2017) kepuasan konsumen adalah sebagai bentuk adanya kesamaan antara kinerja produk serta pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Maka dari itu untuk memikat kepuasan konsumen Gerai Kecantikan Indah Beauty memiliki strategi untuk memenangkan persaingan dalam memperoleh kepuasan konsumen dapat menerapkan strategi sebagai berikut yaitu, memberikan harga yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang baik bagi konsumen.

Hal tersebut bisa menciptakan kepuasan konsumen pada gerai kecantikan. Gerai Kecantikan Indah Beauty di desa Batuaji Kabupaten Kediri sangat dibutuhkan oleh konsumen dari berbagai kalangan, karena harga yang diberikan terjangkau dengan kualitas pelayanan yang baik. Pihak pemilik Gerai Kecantikan Indah Beauty berusaha untuk memenuhi kriteria yang

menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu harga dan kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya. Hasil penelitian melihat bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Sari and Mayasari 2022). Jika hal seperti itu diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara harapan konsumen terhadap harga dan kualitas pelayanan yang ada di gerai kecantikan, oleh sebab itu berhasil tidaknya gerai kecantikan dalam berkomunikasi dengan para konsumen tergantung pada harga yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang baik.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat keinginan dan kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan yang kita berikan merupakan faktor kunci utama untuk keberhasilan suatu usaha ditengah banyaknya persaingan yang semakin ketat ini. Dengan ini, pengusaha dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berkesan dan berharga yang mendalam bagi konsumen yaitu dengan memberikan kepuasan pelayanan kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dengan ditawarkan.

Terdapat beberapa pilihan gerai kecantikan yang berada disekitar gerai kecantikan Indah Beauty, banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih gerai kecantikan. Banyaknya gerai di sekitar yang memberikan harga murah tanpa memperhatikan kualitas pelayanan yang akan berdampak kepada rasa kepuasan konsumen. Namun ada beberapa harga produk yang diberikan oleh Gerai Indah Beauty sedikit lebih mahal daripada harga di gerai lain dengan jenis treatment yang sama. Hal

tersebut menyebabkan konsumen akan menjadi ragu untuk melakukan treatment kembali. Selain itu harga yang diberikan oleh Gerai Kecantikan Indah Beauty tidaklah sama antara konsumen lama dan konsumen baru.

Dengan melihat pentingnya harga dan kualitas pelayanan bagi konsumen, maka pemilik gerai dituntut untuk memberikan harga yang terjangkau dengan kualitas yang sesuai untuk mendukung kelangsungan usaha supaya mampu bersaing di dunia usaha. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah ini bertujuan untuk menemukan berbagai permasalahan yang mungkin muncul dari pokok masalah atau topik yang sedang dan akan dibahas. Berdasarkan hasil observasi di Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri ada beberapa identifikasi masalah, yaitu:

1. Harga yang diberikan oleh Gerai Kecantikan Indah Beauty Kabupaten Kediri lebih mahal dari gerai lain yang akan memberi pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Harga yang lebih mahal dari harga pasaran pada umumnya akan menyebabkan konsumen memikirkan apakah nantinya akan melakukan treatment kembali untuk masa yang akan datang.

2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri sudah baik. Melihat sudah banyaknya Gerai Kecantikan yang ada di desa Batuaji Kediri, maka masih perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan untuk meningkatkan rasa kepuasan konsumen .

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk membatasi pada pokok permasalahan penelitian yang dilakukan pada tahun 2022/23, untuk memfokuskan masalah sehingga dapat dibahas secara mendalam. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka perlu dilakukan batasan masalah dalam penelitian ini untuk memperjelas arah obyek dalam penelitian. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di desa Batuaji Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri. Penelitian ini hanya dilakukan pada konsumen Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kecamatan Ringinrejo Kabupaten Kediri.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian yakni:

1. Bagaimana pengaruh harga secara terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri?

2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri?
3. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja dalam meningkatkan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

konsumen pada gerai kecantikan. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan wawasan dan referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi akademik

Sebagai bahan referensi dan informasi untuk perpustakaan serta bagi peneliti yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

b. Bagi perusahaan

Penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai gambaran dan masukan dalam mengetahui kepuasan konsumen yakni pada Gerai Kecantikan Indah Beauty di Desa Batuaji Kabupaten Kediri.

c. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai proses pembelajaran dalam penerapan antara teori dan praktek yang dituangkan dalam suatu karya ilmiah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran maupun sebagai masukan bagi peneliti lain dan menambah pengalaman dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4 (1): 37–44.
- Aditia, Aditia, Anton Tirta Komara, Nita Yura Roslina, and Lungguh Jatmika. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen." *Acman: Accounting and Management Journal* 1 (2): 104–14. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>.
- Amanah, Dita. (2010). "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Asia Teknik Kreasindo." *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 2 (1): 71–81. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/HNGVJ>.
- Anwar S.M Suhardi, Nilasari, and Duriani. (2020). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Mitra Bangunan Di Kecamatan Bua, Kabupaten Luwu," 10. [http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/289%0Ahttp://repository.umpalopo.ac.id/289/3/BAB 201620074-dikonversi_compressed.pdf](http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/289%0Ahttp://repository.umpalopo.ac.id/289/3/BAB%201620074-dikonversi_compressed.pdf).
- Belendung, Desa, Kecamatan Purwadadi, and Kabupaten Subang. (2017). "Strategi Bauran Pemasaran Usaha Kecil Keripik Bhineka Di Desa Belendung Kecamatan Purwadadi Kabupaten Subang." *Economic Education Analysis Journal* 6 (2): 647–55.
- Camila, (2019). "Metode Penelitian." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.
- Vladimir, Vega Falcon. (1967). "Pengertian Konsumen." *Gastronomía Ecuatoriana y Turismo Local*. 1 (69): 5–24.
- Endro Prihastono. (2012). "Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web." *Dinamika Teknik* 6: 14–24.
- Ghozali. (2018). "*Metode Penelitian*". Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Gofur, Abdul. (2019) . "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* 4 (1): 37–44. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>.
- Ibrahim, Malik, and Sitti Marijam Thawil. (2019). "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Riset*

Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4 (1): 175–82.
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>.

Imron, Imron. (2019). “Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang.” *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)* 5 (1): 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>.

Isfahila, Arini, Feti Fatimah, Fakultas Ekonomi, and Universitas Muhammadiyah. (2018). “Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen the Effect of Prices, Design, and Product Quality on the Consumer Satisfaction” 8 (2): 211–27.

Jamarnis, Sri, and Febsri Susanti. (2019). “Pengaruh Harga Dan Periklanan Melalui Internet Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sabun Merek Lux Pada Mahasiswa Stie ‘Kbp’ Padang.” *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan* 2 (1): 1–10. <https://osf.io/preprints/inarxiv/xz3d8/>.

Nasution, M. Amri. (2019). “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Alat Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt. Dyza Sejahtera Medan.” *Jurnal Warta Edisi : 59, no. 59: 290572*. <http://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php>.

Nur Asrid, Rosalin. (2009). “Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepuasan Emosional Terhadap Kualitas Hubungan Serta Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan.”

Permatasari, Evi, Hanna Luthfiana, Nurul Aulia Pratama, and Hapzi Ali. (2022). “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Konsumen: Promosi , Harga Dan Produk (Literatul Reviwe Perilaku Konsumen).” *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3 (5): 522–29.

Pratama, D. (2021). “Landasan Teori Variabel Intervening.” *Metode Penelitian" Jurnal Teknologi Sistem Informasi: 1–9*.

Purba, Tiurniari. (2020). “Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mazda Di Kota Batam.” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 8 (1): 1987–96.

Putra, M. Alfiyansyah. (2020). “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Paket Tour Pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda.” *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul* 8 (4): 300. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v8i4.3968>.

- Rambu Dyah Ayu Yaya H.R, and Heru Sutapa. (2022). “Pengaruh Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Sap Kediri.” *OPTIMAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 2 (3): 126–38. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.459>.
- Riyani, Dessy, Irena Larashat, and Dudung Juhana. (2021). “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Majalah Bisnis & IPTEK* 14 (2): 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>.
- Sarie, Rena Febrita. (2018). “Analisis Pengaruh Keberagaman Produk, Persepsi Harga, Promosi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen Hypermartket Pakuwon Supermall Di Surabaya.” *Relasi : Jurnal Ekonomi* 14 (2): 149–69. <https://doi.org/10.31967/relasi.v14i2.269>.
- Sciences, Health. (2020). “Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen*, 1–23.
- Setyo, Purnomo Edwin. (2017). “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ‘Best Autoworks.’” *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis* 1 (6): 755–64.
- Sugiyono. (2020). “Metode Penelitian”. Bandung: Alfabeta.
- TjiptodjojoKartika Imasari (2012). “Odd Price ” *Jurnal Manajemen*, 11 (2): 141–50.