

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP PERILAKU KONSUMEN PADA TOKO  
RUMAH KOSMETIK DI KECAMATAN BUSUNGBIU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan**

**Dalam menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan**



Oleh

**Putu Monika Sari**

**NIM 2017011035**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI**

**JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2024**

**SKRIPSI**  
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN**  
**MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI**  
**GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Dr. Luh Indrayani, S.Pd.M.Pd.  
NIP. 198208192009122003

Pembimbing II,



Drs. I Nyoman/Sujana, M.Si  
NIP. 196706261993031003

Skripsi oleh Putu monika

telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada Tanggal 19 Juni 2024

Dewan Penguji,



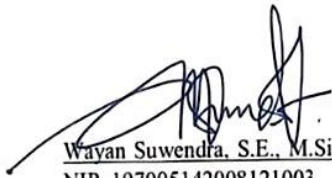
Dr. Luh Indravani, S.Pd,M.Pd  
NIP.198208192009122003

(Ketua)



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.  
NIP. 196706261993031003

(Anggota)



Wayan Suwendra, S.E., M.Si.  
NIP. 197005142008121003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci., M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi,



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen pada toko rumah Kosmetik di Kecamatan Busungbiu**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 04 juni 2024

Y yataan,



Putu Monika Sari  
NIM. 201701135

## MOTTO

**Jadilah dirimu sendiri tanpa membandingkan diri dengan orang lain  
karena setiap orang memiliki porsinya masing-masing dalam dunia ini,  
jangan pernah merasa dirimu tidak sekuat orang lain**



## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen pada toko rumah Kosmetik di Kecamatan Busungbiu”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha dan sekaligus dosen pembimbing akademik penulis yang selalu mengarahkan penulis dalam urusan perkuliahan dengan baik.
4. Bapak Dr.M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi atas motivasi, fasilitas dan informasi- informasi yang memudahkan penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

5. Ibu Dr. Luh Indrayani, S.Pd, M.Pd. selaku Pembimbing Utama penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan, dengan penuh kesabaran untuk penyelesaian skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Drs. I Nyoman Sujana, M.Si. selaku Pembimbing Pendamping penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran untuk penyelesaian skripsi ini dengan baik.
7. Bapak I Wayan Suwendra, S.E., M.Si. selaku Penguji yang telah memberikan arahan dan petunjuk kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini dengan baik dan benar.
8. Seluruh staf Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi terkhususnya prodi S1 Pendidikan Ekonomi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama proses pembelajaran berlangsung.
9. Kepala dan staf pegawai Perpustakaan Pusat Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Staf pegawai toko rumah kosmetik yang telah membantu mendapatkan data bagi peneliti untuk menyusun skripsi.
11. Ayah tercinta Putu Sumenata, beliau adalah orang yang paling mendukung setiap langkah penulis dan selalu memberikan motivasi, do'a sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
12. Ibu tersayang Luh artini, beliau selalu memberikan motivasi serta doa-doa yang dipanjatkan kepada Tuhan untuk kesuksesan anak-anaknya.



13. Saudara penulis, Made Panji Sanjaya, Komang Sella yang telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. Sahabat seperjuangan yang paling terbaik di Program Studi Pendidikan Ekonomi dari semester awal perkuliahan sampai dengan semester akhir, yaitu amesh dan indah atas dukungan, motivasi dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
15. Teman-teman yang sudah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yaitu Noprista, Sri Cintya, Dayu, sehingga skripsi ini selesai tepat waktu.
16. Teman seperjuangan dari SMA yaitu Putu Trisna Noviana yang selalu memberikan motivasi selama kuliah sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
18. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, Putu Monika Sari. Terima kasih sudah berjuang sejauh ini walaupun sering merasa putus asa tapi nyatanya bisa dan berterima kasih kepada ida sang hyang widhi wasa karena selalu memberikan berkatnya dan anugrahnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 5 mei 2024

Putu Monika Sari



## DAFTAR ISI

JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR DEWAN PENGUJI .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vi
MOTTO .....	vii
PRAKATA.....	viii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian .....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1 Perilaku konsumen .....	8
2.1.1 Pengertian perilaku konsumen.....	8
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	9
2.1.3 Indikator Perilaku Konsumen .....	14

2.1.4	Harga.....	17
2.1.5	Pengertian harga.....	17
2.1.6	Tujuan penetapan harga .....	18
2.1.7	Indikator harga.....	22
2.2	Kualitas pelayanan.....	23
2.2.1	Pengertian kualitas pelayanan.....	26
2.2.2	Manfaat kualitas pelayanan.....	27
2.2.3	Indikator kualitas pelayanan .....	28
2.3	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	29
2.4	Kerangka berpikir.....	31
2.5	Hipotesis penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
3.1	Tempat dan waktu penelitian.....	35
3.1.1	Tempat penelitian.....	35
3.1.2	Waktu Penelitian.....	35
3.2	Rancangan penelitian.....	35
3.3	Populasi dan sampel penelitian.....	37
3.3.1	Populasi penelitian.....	37
3.3.2	Sampel penelitian.....	37
3.4	Definisi Operasional Variable.....	38
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	39
3.5.1	Jenis data.....	39
3.5.2	Sumber data.....	39
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	40
3.6.1	Metode pengumpulan data.....	40
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	41

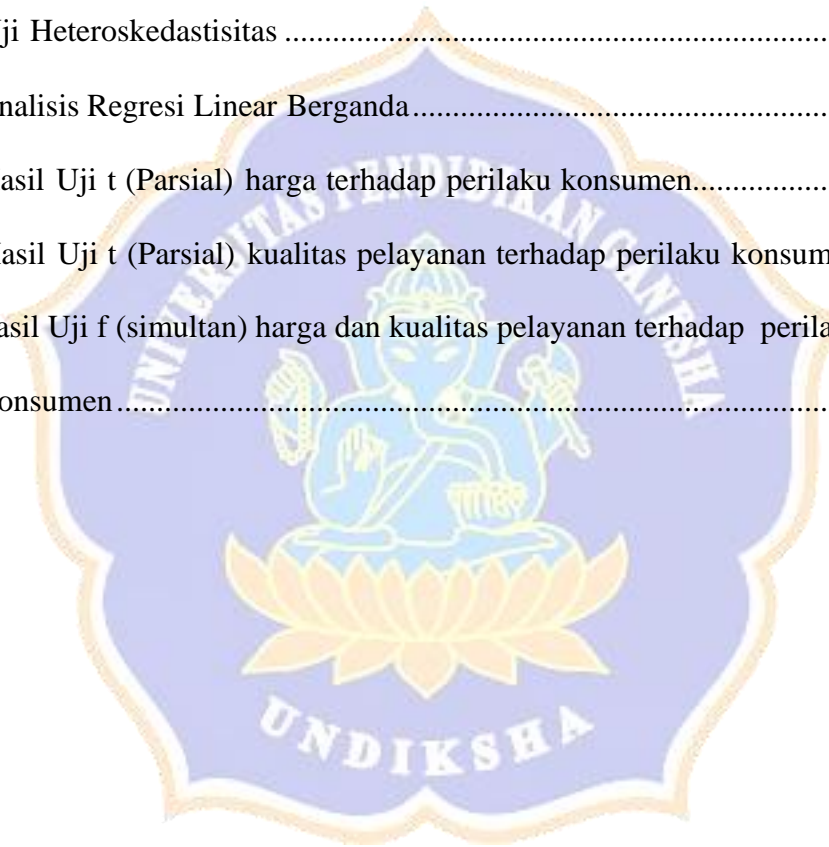
3.7	Teknik Analisis Data.....	43
3.8	Uji Hipotesis statistik.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>48</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	48
4.1.1	Deskripsi Umum Responden Penelitian .....	48
4.1.2	Deskripsi Umum Hasil Penelitian.....	49
4.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	50
4.2.1	Uji normalitas.....	50
4.2.2	Uji multikolinearitas .....	51
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	53
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
4.4	Pengujian Hipotesis.....	56
4.4.1	Pengaruh harga (X1) Terhadap perilaku konsumen (Y) .....	56
4.4.2	Pengaruh kualitas pelayanan (X2) Terhadap perilaku konsumen .....	57
4.4.3	Pengaruh harga (X1) dan kualitas pelayanan(X2) Terhadap perilaku .....	58
4.5	Pembahasan.....	59
4.5.1	Pengaruh harga (X1) Terhadap perilaku konsumen (Y).....	59
4.5.2	Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap perilaku konsumen (Y).....	60
4.5.3	Pengaruh harga (X1) dan kualitas pelayanan(X2) Terhadap perilaku konsumen (Y).....	61
4.6	Implikasi.....	62
4.6.1	Implikasi Teoritis.....	62
4.6.2	Implikasi praktis.....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>64</b>

5.1 Ringkasan.....	64
5.2 Simpulan.....	65
5.3 Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	36
Tabel 4.1 Hasil Analisis statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	50
Tabel 4.3 Uji multikolinearitas .....	51
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji t (Parsial) harga terhadap perilaku konsumen.....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji t (Parsial) kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji f (simultan) harga dan kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen.....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	35





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Rekomendasi Penelitian.....	72
Lampiran 02. Kuesioner penelitian .....	73
Lampiran 03.Data penelitian.....	78
Lampiran 04. Data spss.....	86
Lampiran 05. Data perbandingan harga .....	90
Lampiran 06. Data uji validitas dan realibitas .....	91
Lampiran 07. Hasil observasi .....	102
Lampiran 08. Dokumentasi.....	112
Riwayat Hidup.....	114

