

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

Oleh

Putu Monika Sari

Nim 2017011035

Program Studi Pendidikan Ekonomi

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh harga terhadap perilaku konsumen (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen, dan (3) pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif kausal. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen di toko rumah kosmetik dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability Sampling*, sampel penelitian ini adalah konsumen toko rumah kosmetik dengan jumlah sampel yaitu 60 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) ada pengaruh negatif dan signifikan harga terhadap perilaku konsumen secara parsial, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . (2) ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen secara parsial, dengan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$ . (3) ada pengaruh positif dan signifikan harga dan kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen secara simultan, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci:** Perilaku konsumen; Harga; Kualitas Pelayanan.



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

**By**

Putu Monika Sari

Nim 2017011035

Program Studi Pendidikan Ekonomi

***Abstract***

*The purpose of this research is to determine (1) the influence of price on consumer behavior, (2) the influence of service quality on consumer behavior, and (3) the influence of price and service quality on consumer behavior. The type of research used is causal quantitative research. The population in this study were consumers at household cosmetics shops with the sampling technique used was non-probability sampling. The sample in this study was consumers at a home cosmetics shop with a total sample of 60 people. The data collection method uses a questionnaire and is analyzed using multiple linear regression analysis. The research results show that (1) there is a negative and significant influence of price on consumer behavior partially with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . (2) there is a positive and significant influence of service quality on consumer behavior partially with a significance value of  $0.003 < 0.05$ . (3) there is a positive and significant influence of price and service quality on consumer behavior simultaneously, with a significance value of  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** Consumer behavior; Price; Service quality.

