

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH CANTIK SEHAT
MUSLIMAH DI YOGYAKARTA**

**(Studi pada Pelanggan RCSM (Spa & Salon
Muslimah))**



SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk
penyusunan Skripsi pada Fakultas Agama Islam
Programan Studi Ekonomi Syariah Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Tania

NIM:20170730076

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 22 Maret 2021

Hal. : Persetujuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan sebelumnya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : **Tania**

NIM : **20170730076**

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH CANTIK SEHAT MUSLIMAH DI YOGYAKARTA (Studi pada Pelanggan RCSM (Spa & Salon Muslimah))**

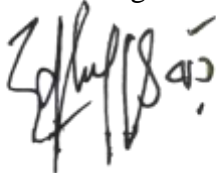
Telah syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqsyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing



Dyah Pikanthi Diwanti S.E., M.M

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Shalawat serta salam saya hanturkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang syafa'atnya selalu diharapkan.

Dengan rasa bahagia saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Mamakku, Nuraina. Wanita terhebatku yang selama ini begitu ikhlas merawat, membesarkan, dan mendidik anak-anaknya ini. Begitu banyak do'a dan kerja keras yang telah dicurahkan hanya sekedar ingin melihat kami bahagia dan dapat menjadi orang yang berguna nusa, bangsa dan agama. Tanpa do'a dan restu mamak, aku bukanlah siapa-siapa. Semoga rahmat, berkah dan kesehatan selalu menyertai mamakku sayang. Amin.
2. Bapakku, Syamsir. Sosok bapak yang doanya senantiasa mengiringi setiap langkah. Terimakasih bapak senantiasa mencurahkan kasih sayang, perhatian, nasihat, semangat, kesabaran, dukungan dalam setiap langkah perjalanan hidup saya sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini. Semoga rahmat, berkah dan kesehatan selalu menyertai beliau. Amin.
3. Abang dan kakakku, Alisan, Antoni dan Ermawati. Terimakasih telah menjadi pendengar keluh kesah dan cerita ku.
4. Keluarga besar penulis yang telah memberikan do'a restu dan semangat kepada penulis dalam menuntut ilmu.
5. Ibu Ririn selaku manager di RCSM (Spa & Salon Muslimah) Yogyakarta yang telah memberi izin penulis dalam melakukan penelitian skripsi.

6. Terima kasih juga buat teman sejati Bangun Arzeki atas support dan perhatiannya. Yang sudah mau menemani dan berbagi keluh kesah selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Semoga engkau pilihan terbaik untukku dan masa depanku. Amiiinn
7. Kawan-kawan seperjuangan Eksya 17, khususnya Eksya B 17. Terimakasih telah memberikan kenangan selama di bangku perkuliahan ini.
8. Sahabat-sahabatku di organisasi HMI dan DPM yang telah memberikan semangat selama ini.
9. Sahabatku Riska Erfiana Putri, Anisa Triani, Dewi Larasati, Syifa Rivanda, dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan, perhatian dan semangat yang kalian berikan kepada penulis.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Cantik Sehat Muslimah Di Yogyakarta (Studi pada pelanggan RCSM (Spa & Salon Muslimah))”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Satria Utama, S.E.I., M.E.I. Selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan izin kepada penulis sehingga judul skripsi ini bisa dijadikan penelitian.
5. Ibu Dyah Pikanthi Diwanti SE., MM. selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga dan pikiran disela kesibukan, mendengar keluh kesah penulis saat terjadi hambatan, dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan jalan keluar.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang di peroleh dapat memberikan manfaat dan dapat di aplikasikan dalam kehidupan sehari-hari.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Program Studi Ekonomi Syariah yang ikut berperan dalam proses perkuliahan dan selalu mempermudah penulis dalam urusan

akademik.

8. Kedua Orang Tuaku, Abang, Kakak, sumber penyemangatku dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih atas do'a-do'a terbaik yang selalu dipanjatkan demi pencapaian kesuksesanku, do'a yang selalu menjagaku dari kejauhan.
9. Sahabatku Riska Erfiana Putri, Anisa Triani, Dewi Larasati dan Syifa Rivanda hingga menjadi sobat skuy everytime yang selalu menemani mengerjakan skripsi ini, Susah, senang, pahit, asam, asinnya mengalami berbagai macam drama dimulai mau sempro sampai akhirnya di acc sidang. Terimakasih sudah selalu mensupport aku untuk segera menyelesaikan studi ini.
10. Kepada Bangun Arzeki yang memberikan semangat ketika lagi down untuk mengerjakan skripsi, temen berbagi cerita banyak hal, terimakasih untuk tahun ini kita bersama dan terimakasih juga selalu mewarnai cerita hidupku.
11. Teman Seperbimbinganku, Yuyun Sulistyowati, Nurazizah, M.Ryan, wividelsinta yang selalu memberikan semangat ketika down dan ngerasa ga percaya diri buat menyelesaikan tepat waktu. Terimakasih telah membantu Saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
12. Keluarga besar Ekonomi Syariah 2017 yang sudah selalu mensupport dan memberikan do'a serta dukungan yang tiada hentinya kepadaku. Terimakasih untuk do'a tulus yang kalian berikan semoga do'a baiknya kembali kepada kalian.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu tetapi memberikan banyak bantuan baik langsung maupun tidak langsung.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, tetapi banyak memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga kebaikan-kebaikan semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan tesis ini dapat menjadi amal shaleh serta mendapat balasan dari Allah Subhanahu WaTa'ala, Allah sebaik-baik pemberi pembalas, Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 22 Maret 2021

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to read 'Tania'.

Tania

DAFTAR ISI

HALAMAN NOTA DINAS	viii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR GRAFIK	xxiv
DAFTAR BAGAN.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvi
Abstrak	xxvii
Abstract	xxviii
TRANSLITERASI.....	xxix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	12
A. Tinjauan Pustaka	12
B. Landasan Teori.....	37
1. Teori Pemasaran.....	37
2. Teori Perilaku Konsumen	38
3. Teori Perilaku Konsumen Muslim.....	42

4.	Pengambilan Keputusan Pembelian	43
5.	Teori Harga	45
5.	Teori Kualitas Pelayanan	47
6.	Pelayanan dalam pandangan Islam	51
7.	Teori Kepuasan Konsumen	52
C.	Kerangka Berpikir	59
D.	Hipotesis	60
BAB III		63
METODE PENELITIAN		63
A.	Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	63
B.	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	64
C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	66
D.	Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data	68
E.	Teknik Analisis Data	69
1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	69
2.	Uji Asumsi Klasik	70
3.	Uji Regresi Linier Berganda	72
4.	Uji Hipotesis	73
BAB IV		75
HASIL DAN PEMBAHASAN		75
A.	Gambaran Umum Penelitian	75
B.	Gambaran Umum Perusahaan.....	75
1.	Profil RCSM (spa &salon).....	75
2.	Visi dan misi RCSM (spa & salon).....	77
3.	Alamat.....	77
4.	Struktur Organisasi	78
5.	Layanan jasa dan Produk-Produk RCSM (spa & salon muslimah) ..	78
C.	Hasil Penyebaran Kuesioner	84
D.	Karakteristik Responden	84
E.	Analisis Uji Instrumen	91

F. Uji Asumsi Klasik.....	93
G. Uji Hipotesis	95
H. Pembahasan Hasil Penelitian	99
BAB V.....	102
KESIMPULAN	102
A. Kesimpulan	102
B. Keterbatasan Peneliti	103
C. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan Salon.....	22
Tabel 1. 2 Salon Muslimah di Yogyakarta	23
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	85
Tabel 3. 2 Skala Likert	87
Tabel 4. 1 Umur	103
Tabel 4. 2 Pekerjaan	103
Tabel 4. 3 Pendapatan	104
Tabel 4. 4 Pengeluaran	105
Tabel 4. 5 Pengalaman	106
Tabel 4. 6 Pengetahuan	107
Tabel 4. 7 Pertimbangan Awal.....	108
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	109
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	110
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	111
Tabel 4. 11 Uji Heteroskedastisitas.....	112
Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas.....	113
Tabel 4. 13 Uji Regresi Linier Berganda	114
Tabel 4. 14 Uji t	115
Tabel 4. 15 Uji F	116
Tabel 4. 16 R ²	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 77

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Pelanggan 24

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Struktur Organisasi 78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 2 Data Responden.....	114
Lampiran 3 Tanggapan Responden.....	116
Lampiran 4 R-tabel	124
Lampiran 5 T-tabel.....	127
Lampiran 6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	130
Lampiran 7 Uji Validitas Harga.....	131
Lampiran 8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	133
Lampiran 9 Uji Reliabilitas.....	134
Lampiran 10 Uji Normalitas	134
Lampiran 11 Uji Heteroskedastisitas	135
Lampiran 12 Uji Multikolinieritas	135
Lampiran 13 Uji Regresi Linier Berganda.....	136
Lampiran 14 Dokumentasi.....	137