

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA
TATA RIAS PENGANTIN JAWA “*SOLO BASAHAN*”
(Studi Kasus Sanggar Arrusa Wedding di Kota DKI Jakarta)**



MEGA KARTIKA

1516620007

**PENDIDIKAN TATA RIAS
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Jasa Tata Rias Pengantin "Solo
Basahan" (Studi Kasus Sanggar Arrusa Wedding di
Kota DKI Jakarta)
Penyusun : Mega Kartika
NIM : 1516620007
Tanggal Ujian : 30 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Sri Irtawidjajanti, M.Pd
NIP.197009272002122001

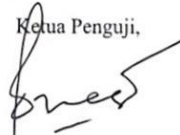
Pembimbing II,



Dr. Dwi Atmanto, M.Si
NIP. 196305211988111001

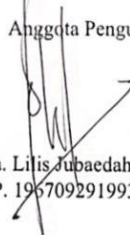
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana

Ketua Penguji,



Dr. Jenny Sista Siregar, M.Hum
NIP. 197203202005012001

Anggota Penguji I,



Dra. Lilis Jubaedah, M.Kes
NIP. 196709291993032001

Anggota Penguji II,



Dian Pertiwi Josua, M.Si
NIP.199410122023212039

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Rias



Dr. Nurul Hidayah, M.Pd
NIP.198309272008122001

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 11 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan.


Mega Kartika
1516620007

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA UPT
PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mega Kartika
NIM : 1516620007
Fakultas/Prodi : Pendidikan Tata Rias
Alamat email : megakrtka@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Tata Rias
Pengantin Jawa "Solo Basahan" (Studi Kasus Sanggar Arrusa Wedding di Kota DKI Jakarta)

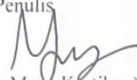
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Agustus 2025

Penulis


(Mega Kartika)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memampukan penulis untuk dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Tata Rias Pengantin Jawa "Solo Basahan” (Studi Kasus Sanggar Arrusa Wedding di Kota DKI Jakarta). Keberhasilan usaha dan penyusunan penelitian ini tidak akan mungkin terwujud tanpa adanya saran, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Sitti Nursetiawati, M.Si selaku dosen pembimbing I penulis yang selalu meluangkan waktu, memberikan arahan dan saran yang sangat baik dalam memperbaiki proposal skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Sri Irtawidjajanti, M.Pd. selaku dosen pembimbing I penulis yang bersedia meluangkan waktu, memberikan saran dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi.
5. Dr. Dwi Atmanto, M.Si, selaku dosen pembimbing II penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan dalam penyusunan proposal skripsi penulis.
6. Segenap Dosen Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan kesempatan belajar selama ini.
7. Segenap Karyawan Pendidikan Tata Rias Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu dalam hal administrasi.
8. Orang tua, Mamah dan Bapak yang telah membesarkan penulis dan senantiasa selalu memberikan dukungan dan doa dalam hidup penulis. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis.

9. Mba Ana, Mba Ayu, dan Keponakan selaku anggota keluarga penulis yang secara konsisten memberikan harapan dan dorongan selama menyelesaikan penelitian.
10. Alfi Dwi Anggriyawan, seseorang yang penting di dalam kehidupan penulis karena telah senantiasa menemani penulis dalam mengerjakan skripsi ini, mendengarkan seluruh keluhan penulis, memberikan perhatian, dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang.
11. Ibu Mertua dan Ipar selaku anggota keluarga baru yang memberikan semangat dan dukungan, serta mendoakan kelancaran skripsi.
12. Winny, Alifia, Oryza, dan Nashwa yang menemani, menghibur, dan mendengarkan keluhan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih untuk dukungan dan motivasi yang telah diberikan, serta perjuangan bersama selama menyusun skripsi ini.
13. Seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu karena telah membantu penulis dari awal perkuliahan hingga pada saat melakukan penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Jakarta, 28 Juni 2024

Mega Kartika

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TATA RIAS PENGANTIN
JAWA “SOLO BASAHAN” (Studi Kasus Sanggar Arrusa Wedding di Kota
DKI Jakarta)**

Mega Kartika

**Dosen pembimbing: Dr. Sitti Nursetiawati, M.Si., Sri Irtawidjajanti, M.Pd.,
dan Dr. Dwi Atmanto, M.Si.**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan harga yang memengaruhi kepuasan konsumen terhadap jasa tata rias pengantin Jawa terdapat indikasi bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa Solo Basahan masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa tata rias pengantin Jawa “solo basahan” di DKI Jakarta. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampelnya yaitu *total sampling*. Responden penelitian berjumlah 32 orang pengguna jasa. Penelitian ini dilakukan di DKI Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data telah memenuhi uji persyaratan analisis yaitu berdistribusi normal dan linier. Hasil perhitungan uji-t pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai p-value sebesar 0,025 ($p\text{-value} < 0,05$), yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel harga menghasilkan nilai p-value sebesar 0,565 ($p\text{-value} > 0,05$), yang berarti pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen tidak signifikan. Nilai koefisien determinasi (*R-Square*) sebesar 0,172 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama menjelaskan 17,2% variasi kepuasan konsumen, sementara 82,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan konsumen jasa tata rias pengantin Jawa “Solo Basahan” di DKI Jakarta.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen, Solo Basahan, Pengantin

THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION OF THE USERS OF JAVANESE BRIDAL MAKEUP SERVICES “SOLO BASAHAN”

(A Case Study Sanggar Arrusa Wedding in Jakarta)

Mega Kartika

Dosen pembimbing: Dr. Sitti Nursetiawati, M.Si., Sri Irtawidjanti, M.Pd.,
dan Dr. Dwi Atmanto, M.Si.

ABSTRACT

*The quality of service and pricing that influence consumer satisfaction in Javanese bridal makeup services indicate that the level of customer satisfaction with the "Solo Basahan" bridal service is still not optimal. This study aims to examine the influence of service quality and price on consumer satisfaction among users of the "Solo Basahan" Javanese bridal makeup services in DKI Jakarta. The research employed a quantitative associative approach, with data collected through questionnaires and respondents selected using total sampling. The sample consisted of 32 users of the bridal makeup service, and the study was conducted in DKI Jakarta. The analysis results show that the data met the assumptions of normality and linearity, making it appropriate for multiple linear regression analysis. The t-test results indicate that service quality has **a significant effect** on consumer satisfaction ($p\text{-value} = 0.025 < 0.05$), while price does **not have a significant effect** ($p\text{-value} = 0.565 > 0.05$). The coefficient of determination (R^2) is 0.172, indicating that service quality and price together explain 17.2% of the variation in consumer satisfaction, while the remaining 82.8% is influenced by other factors outside the model. Thus, it can be concluded that service quality is the dominant factor influencing consumer satisfaction in the "Solo Basahan" Javanese bridal makeup services in DKI Jakarta.*

Keyword: *Quality Of Service, Price, Consumer Satisfaction, Solo Basahan, Bride*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Kegunaan Teoritis	8
1.6.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen Pada Jasa Tata Rias Pengantin Jawa “Solo Basahan”	10
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Konsumen	10
2.1.1.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	11
2.1.1.3 Faktor - Faktor Tingkat Kepuasan Konsumen.....	12
2.1.1.4 Indikator kepuasan konsumen	13
2.1.2 Jasa Tata Rias Pengantin Jawa “Solo Basahan”.....	14
2.1.2.1 Pengertian Tata Rias Pengantin	14
2.1.2.2 Busana Pengantin Jawa "Solo Basahan"	15
2.1.2.3 Unsur-unsur Tata Rias Pengantin "Solo Basahan"	16
2.1.2.4 Peran dan Pentingnya Tata Rias "Solo Basahan" dalam Pernikahan Jawa	17
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.2 Strategi Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.1.4 Harga.....	20
2.1.4.1 Defenisi harga	20
2.1.4.2 Tujuan penetapan harga	21

	2.1.4.3 Indikator harga	22
2.2	Penelitian yang Relevan	23
2.3	Kerangka Teoritik	24
2.4	Hipotesis Penelitian	27
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1	Tujuan Penelitian	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3	Metode Penelitian	28
3.4	Populasi dan Sampel.....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1	Instrumen Kepuasan Konsumen (Y).....	29
3.5.1.1	Definisi Konseptual	29
3.5.1.2	Definisi Operasional Y	29
3.5.1.3	Kisi - kisi Instrumen	30
3.5.1.4	Jenis Instrumen	31
3.5.1.5	Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas	31
3.5.2	Instrumen Kualitas Pelayanan dan Harga (X)	33
3.5.2.1	Definisi Konseptual	33
3.5.2.2	Definisi Operasional	34
3.5.2.3	Kisi - kisi Instrumen	35
3.5.2.4	Jenis Instrumen	37
3.5.2.5	Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1	Analisis deskriptif.....	39
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.2.1	Uji Normalitas	40
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas.....	40
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	41
3.6.2.4	Uji Korelasi.....	41
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.6.4	Pegujian Hipotesis.....	43
3.6.4.1	Koefisien Determinasi (R ²).....	43
3.6.4.2	Uji-T (T-test).....	43
3.6.4.3	Uji-F (F-test).....	44
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Deskripsi Data	46
4.1.1	Deskripsi Data Kepuasan Konsumen.....	46
4.1.2	Deskripsi Data Kualitas Pelayanan.....	47
4.2	Pengujian Persyaratan Analisis Data	50
4.2.1	Uji Normalitas.....	50
4.2.2	Uji Linearitas	51
4.2.3	Uji Multikolinearitas	53
4.2.4	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.2.5	Uji Korelasi.....	54

4.2.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	56
4.3 Pengujian Hipotesis	58
4.3.1 Uji T	58
4.3.2 Uji F	59
4.3.3 Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	60
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67
5.2.1 Penyedia jasa tata rias pengantin	67
5.2.2 Peneliti Selanjutnya	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72
RIWAYAT HIDUP	92



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2. 1	Busana Pengantin Solo Basahan	15
2. 2	Kerangka Berpikir	26
4. 1	Histogram kepuasan konsumen	47
4. 2	Histogram kualitas pelayanan	48
4. 3	Histogram harga	50
4. 4	Scatterplot kualitas pelayanan terhadap	52
4. 5	Scatterplot harga terhadap kepuasan konsumen	52



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1. 1	Data Observasi Awal	6
2. 1	Penelitian Terdahulu	23
3. 1	Kisi - kisi Instrumen Kepuasan Kosumen Produk Solo Basahan (Y)	30
3. 2	Tabel Skor Jawaban Dalam Skala Likert	31
3. 3	Kisi - kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)	35
3. 4	Kisi - kisi Instrumen Harga (X2)	36
3. 5	Skor Jawaban Dalam Skala Likert	37
3. 6	Koefisien Korelasi	42
4. 1	Deskripsi data kepuasan konsumen	46
4. 2	Data deskripsi kualitas pelayanan	48
4. 3	Deskripsi data harga	49
4. 4	Uji Normalitas	50
4. 5	Uji linearitas	51
4. 6	Uji multikolinearitas	53
4. 7	Uji Heteroskedastisitas	54
4. 8	Uji Korelasi	55
4. 9	Koefisien korelasi	56
4. 10	Regresi linear berganda	56
4. 11	Coefficient	57
4. 12	Uji T	59
4. 13	Uji F	60
4. 14	Koefisien Determinasi	60

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Persetujuan Seminar Proposal	72
2	Lembar Persetujuan Skripsi	73
3	Surat Permohonan Izin Menggunakan Sanggar Arrusa	74
4	Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen	75
5	Instrumen Kualitas Pelayanan	77
6	Instrumen Harga	79
7	Tabulasi Data	81
8	Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan Konsumen	85
9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	86
10	Uji Validitas Harga	87
11	Statistik Deskripsi Data	88
12	Uji Korelasi	90

Intelligentia - Dignitas