Eksis

**Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 13(2), November 2022, 114-119**
Fakultas Ekonomi, Universitas Batanghari Jambi
ISSN 2580-6882 (Online), ISSN 2087-5304 (Print), DOI 10.33087/eksis.v13i2.316

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Konsumen pada Axel Barbershop

**Nyayu Fadilah Fabiany[1]*, Erny Melina[2]**
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jambi
*Correspondence email: nyayufadilah24@yahoo.co.id, melinanababan@gmail.com

***Abstract.*** *This research was conducted using quantitative data analysis techniques. The number of samples in this study was 100 consumers of Axel Barbershop who were taken by purposive sampling. Data collection in this study was carried out using a questionnaire, and data processing was carried out using SPSS V 20 software. This can be seen from the results of the t-test and f-test scores. The results of the t-test values in this study are service quality (2.274), price (7.373), both of which t-count results are greater than the t-table value (1.660). For the results of the f-test value in this study, namely (86.849), which result is greater than the f-table value (3.09). The coefficient of determination (R2) in this study has a value of 0.633, which means that service quality and price have an influence of 63.3% on consumer decisions, and the remaining 36.7% is influenced by other variables not examined in this study.*

***Keywords:*** *Service Quality, Price, Consumer Decision, Barbershop*

## PENDAHULUAN

Zaman telah mengalami suatu perubahan atau perkembangan secara modernisasi. Modernisasi menurut Soerjono Soekanto adalah perubahan-perubahan di dalam masyarakat mengenai perubahan norma sosial, nilai sosial, susunan lembaga yang ada di masyarakat, pola perilaku sosial, dan segala aspek di dalam kehidupan sosial. Berdasarkan pendapat Soerjono Soekanto mengenai modernisasi, maka bisa diartikan bahwa modernisasi adalah suatu proses perubahan dari cara-cara tradisional ke cara-cara baru yang lebih maju dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Modernisasi sendiri memberikan pengaruh atau perubahan di bidang ekonomi. Modernisasi membuat berkembangnya industri-industri di lingkungan masyarakat.

Dengan banyaknya industri atau perusahaan yang muncul dan berkembang membuat persaingan antar perusahaan menjadi lebih ketat, terutama untuk memenuhi permintaan konsumen yang semakin banyak dan selalu berubah-ubah, karena dengan adanya modernisasi membuat cara atau gaya hidup dari seorang manusia menjadi meningkat. Salah satu contoh bentuk perubahan cara atau gaya hidup seorang manusia sekarang yaitu tentang penampilan diri. Penampilan diri (*grooming*) merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Penampilan diri yang menarik akan mencerminkan kepribadian yang baik. Secara etimologi, kata *grooming* berasal dari bahasa inggris, yang berarti perawatan atau pemeliharaan.

Barbershop secara umum merupakan suatu jenis usaha yang bergerak di bidang hasa pemotongan rambut khusus pria. Pada dasarnya usaha jenis barbershop ini hampir sama dengan tukang pangkas rambut konvensional pada umumnya, namun yang membedakan antara barbershop dengan tukang pangkas rambut konvensional adalah di segi fasilitas layanannya. Barbershop menawarkan fasilitas atau layanan tambahan selain dari potong rambut yaitu seperti *creambath* khusus pria, perawatan rambut, pelayanan cat rambut dan lain sebagiannya, yang umumnya fasilitas layanan tersebut tidak disediakan di tukang pangkas rambut konvensional, selain itu tempat yang disediakan di barbershop jauh lebih baik dan menarik ketimbang di tukang pangkas rambut konvensional.Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha jenis barbershop, karena dengan kualitas pelayanan yang baik dan nyaman tentunya itu akan membuat konsumen merasa senang dan puas ketika memotong atau merawat rambutnya. Kualitas pelayanan sendiri menurut Ratminto dan Atik, adalah suatu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, sementara tingkat kepuasan layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang dipertimbangkan konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saspen Sustika Pasaribu (2016) mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Konsumen menggunakan jasa *Go-Ride* (Studi Perilaku Konsumen *Go-Jek* khusus layanan *Go-Ride* di Universitas Sumatera Utara)" yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian jasa *Go-Ride* dari *Go-Jek*. Besarnya pengaruh tersebut yaitu 34.3% yang berarti jika kualitas pelayanan meningkat maka tingkat keputusan pembelian konsumen akan semakin tinggi.

Harga menjadi salah satu faktor penentu atau pertimbangan konsumen sebelum melakukan keputusan pembelian, karena pada dasarnya konsumen tidak akan mau menggunakan suatu produk apabila harga yang

ditawarkan tidak sesuai dengan manfaat yang didapatkannya. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh M. Afton Ardiansyah (2017) mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra terhadap Keputusan Pemakaian Jasa (studi kasus pada PT.Putra Perdana Indoniaga Cabang Jember)" yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan harga terhadap keputusan pemakaian jasa.

Di Kota Jambi sudah banyak usaha jenis barbershop yang tersedia, salah satu barbershop yang ada di Kota Jambi yaitu Axel Barbershop. Menurut berita yang dilansir dari Portaltiga.com, Axel Barbershop menjadi rujukan tempat potong rambut bagi kalangan kaum muda Jambi. Dari berita tersebut, diketahui bahwa Axel Barbershop bisa melayani 500 hingga 550 *customer* setiap bulannya, dan rata-rata *customer* mereka adalah pelanggan tetap yang selalu kembali dan beberapa pelanggan baru. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah penulis lakukan dengan pemilik Axel Barbershop, pemiliknya mengatakan bahwa Axel Barbershop memiliki jumlah pegawai sebanyak 4 orang, dan berikut data jumlah pengunjung yang melakukan pemotongan rambut di Axel Barbershop selama tahun 2021 :

**Tabel 1. Jumlah Konsumen Axel Barbershop Tahun 2021**

| Bulan | Jumlah Konsumen |
|---|---|
| January | 534 |
| February | 542 |
| Maret | 539 |
| April | 540 |
| Mei | 550 |
| Juni | 525 |
| Juli | 530 |
| Agustus | 480 |
| September | 488 |
| Oktober | 545 |
| November | 537 |
| Desember | 555 |
| **Jumlah** | **6.365** |

Sumber data : pemilik Axel Barbershop (2021)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Axel Barbershop terlihat bahwa jasa yang disediakan atau yang ditawarkan oleh Axel Barbershop ini hampir sama dengan barbershop lain pada umumnya. Namun walaupun Axel Barbershop menyediakan layanan jasa yang hampir sama dengan barbershop lain akan tetapi Axel Barbershop memiliki jumlah pengunjung yang cukup ramai. Bisa di lihat dari data diatas dari bulan Januari 2021 hingga bulan Desember 2021 Axel Barbershop memiliki jumlah pengunjung yang melakukan pencukuran dan perawatan rambut sebanyak 6.365 orang.

## Tinjauan Pustaka

*Jasa*

Menurut Philip Kotler jasa adalah seluruh tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lainnya secara prinsip *intangible* dan tidak mengakibatkan adanya perpindahan kepemilikan apapun. Proses produksinya ini bisa terkait dan juga bisa tidak terkait pada sebuah produk fisik.

*Kualitas Pelayanan*

Kualitas pelayanan sendiri menurut Ratminto dan Atik, adalah suatu tolak ukur keberhasilan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, sementara tingkat kepuasan layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

*Harga*

Menurut Kotler dan Amstrong (2010:314), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

*Keputusan Pembelian*

Menurut Kotler dan Amstrong (2014), keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian di mana konsumen benar-benar membeli. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas, harga, dan produk.

*Barbershop*

Barbershop secara umum merupakan suatu jenis usaha yang bergerak di bidang jasa pemotongan rambut khusus pria, namun barbershop menawarkan fasilitas atau layanan tambahan selain dari potong rambut yaitu seperti *creambath* khusus pria, perawatan rambut, pelayanan cat rambut, dan lain sebagiannya.

*Pemasaran Jasa*

Pemasaran jasa adalah suatu sistem ataupun jasa secara keseluruhan yang mana terdapat kontak antara pihak perusahaan dan juga pihak pelanggan. Bentuk kontrak ini bisa dimulai dari pengiklanan, penagihan, dan seluruh hal yang terkait dengan kontak saat dilakukannya penyerahan jasa tersebut. (Christopher Lovelock dan Lauren K Wright).Pemasaran jasa adalah suatu proses yang diperlukan untuk bisa memahami, memberikan persepsi, memberikan stimulasi, serta keperluan pasar yang sedang dituju. Keperluan pasar yang sedang dituju ini harus dipilih secara khusus dengan cara menyalurkan berbagai sumber di dalam suatu organisasi guna memenuhi kebutuhan tersebut (Adrian Payne).

## METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan konsumen pada Axel Barbershop Kota Jambi, menggunakan teknik analisis data kuantitatif.

*Populasi dan Sampel*

Menurut Sugiyono (2008, p.115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen Axel Barbershop Kota Jambi di tahun 2021 yang berjumlah total 6.365 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat dijangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang diambil sampelnya tersebut. Sampel akan terjadi apabila jumlah populasi terlalu besar dan menyebar sehingga dilaur jangkauan penelitian. Agar sampel yang diteliti mewakili data penelitian, maka perlu adanya perhitungan besar kecilnya populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *nonprobality sampling* dengan teknik *sampling purposive* yaitu pengambilan sampel dimana peneliti telah terlebih dahulu menetapkan kriteria dari sampel yaitu responden konsumen Axel Barbershop Kota Jambi. Berdasarkan data pengunjung dari bulan Januari 2021 hingga Desember 2021, jumlah pengunjung yang cukur rambut di Axel Barbershop yaitu sebanyak 6.365 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Karakteristik Responden Berdasarkan Usia*

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

| Usia Responden (Tahun) | Jumlah responden (Orang) | Persentase |
|---|---|---|
| 15 – 25 tahun | 83 orang | 83% |
| 26 – 35 tahun | 9 orang | 9% |
| 36 – 45 tahun | 6 orang | 6% |
| 46 – 55 tahun | 2 orang | 2% |
| **Total** | **100 orang** | **100%** |

Pada tabel 2 diatas, dapat dilihat bahwa responden konsumen Axel Barbershop Kota Jambi berdasarkan usia terdiri dari, 83 orang responden berusia 15 tahun hingga 25 tahun, 9 orang responden berusia dari 26 tahun hingga 35 tahun, 6 orang responden berusia dari 36 tahun hingga 45 tahun, dan 2 orang responden berusia dari 46 tahun hingga 55 tahun.

*Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan*

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

| Pekerjaan | Jumlah Responden (Orang) | Persentase |
|---|---|---|
| Pegawai Negeri/BUMN/TNI/Polri | 8 orang | 8% |
| Wiraswasta | 15 orang | 15% |
| Pegawai/Karyawan Swasta | 21 orang | 21% |
| Mahasiswa/Pelajar | 46 orang | 46% |
| Lainnya | 10 orang | 10% |
| **Total** | **100 orang** | **100%** |

Pada tabel 3 diatas, dapat dilihat bahwa responden konsumen Axel Barbershop Kota Jambi berdasarkan pekerjaanya terdiri dari 8 orang responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri/BUMN/TNI/Polri, 15 orang responden dengan pekerjaan Wiraswasta, 21 orang responden dengan pekerjaan Pegawai/Karyawan Swasta, 46 orang responden dengan pekerjaan Mahasiswa/Pelajar, dan 10 orang responden dengan pekerjaan selain dari empat jenis pekerjaan diatas

*Analisis Data Penelitian*

Teknik analisis data kuantitatif adalah teknik yang digunakan ketika melakukan penelitian berkaitan dengan data numerik. Jenis metode ini memerlukan data bersifat numerik dalam jumlah besar dan bisa dihitung menggunakan rumus-rumus statistika. Untuk mengolah data yang bersifat numerik dan statistika bisa dilakukan dengan menggunakan *software SPSS.* Dalam penelitian ini penulis menggunakan *Software SPSS V 20.*

*Analisis Statistik Deskriptif Variabel*

Untuk kusioner yang digunakan dalam penelitian ini, menggunakan skala likert dengan 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

1 = sangat tidak setuju
2 = tidak setuju
3 = cukup atau netral
4 = setuju
5 = sangat setuju

**Tabel 4. Rentang Kategori Nilai dan Penilaian Secara Deskriptif**

| No | Nilai Rata-rata Skor Jawaban | Penilaian Deskriptif |
|---|---|---|
| 1 | 1,00 – 1,80 | Sangat rendah |
| 2 | 1,81 – 2,61 | Rendah |
| 3 | 2,62 – 3,42 | Cukup tinggi |
| 4 | 3,43 – 4,23 | Tinggi |
| 5 | 4,24 – 5,00 | Sangat tinggi |

*Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan*

Pada penelitian ini menggunakan *software SPSS V20* untuk mengolah dan menganalisis data secara deskriptif. Kualitas pelayanan memiliki lima indikator yaitu keandalan (*Reability*), daya tanggap

(*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Attention*), dan bukti langsung (*Tangible*).

**Tabel 5. Deskripsi variabel kualitas pelayanan**

| Indikator Variabel | Frekuensi Jawaban Responden | | | | | Rata-rata |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | STS | TS | N | S | SS | |
| X1.1 | 0 | 1 | 8 | 61 | 30 | 4,20 |
| X1.2 | 0 | 1 | 16 | 57 | 26 | 4,08 |
| X1.3 | 0 | 1 | 10 | 65 | 24 | 4,12 |
| X1.4 | 0 | 3 | 29 | 50 | 18 | 3,83 |
| X1.5 | 0 | 1 | 15 | 60 | 24 | 4,07 |
| X1.6 | 0 | 0 | 21 | 61 | 18 | 3,97 |
| X1.7 | 0 | 0 | 23 | 52 | 25 | 4,02 |
| X1.8 | 0 | 0 | 6 | 58 | 36 | 4,30 |
| **Total rata-rata** | | | | | | **4,07** |

Sumber : Data primer 2022 diolah pakai SPSS V20

Pada tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa nilai total rata-rata keseluruhan untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,07. Berdasarkan nilai tersebut, maka bisa dideskripsikan bahwa Axel Barbershop sudah memiliki tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik bagi para konsumennya, hal ini dapat terlihat dari banyaknya responden yang memilih jawaban kuesioner di rentang skor 3 hingga 5, dan nilai 4,07 tersebut masuk ke dalam rentang nilai kategori tinggi.

*Deskripsi Variabel Harga*

Harga memiliki empat indikator yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuian harga dengan manfaat.

**Tabel 6. Deskripsi Variabel Harga**

| Indikator Variabel | Frekuensi Jawaban Responden | | | | | Rata-rata |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | STS | TS | N | S | SS | |
| X2.1 | 0 | 4 | 40 | 40 | 16 | 3,68 |
| X2.2 | 0 | 0 | 12 | 66 | 22 | 4,10 |
| X2.3 | 1 | 8 | 50 | 26 | 15 | 3,46 |
| X2.4 | 0 | 0 | 32 | 49 | 19 | 3,87 |
| **Total Rata-rata** | | | | | | **3,77** |

Sumber : Data primer 2022 diolah pakai SPSS V20

Pada tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa nilai total rata-rata keseluruhan untuk variabel harga yaitu sebesar 3,77. Berdasarkan nilai tersebut, maka bisa dideskripsikan bahwa harga yang ditawarkan Axel Barbershop sudah sangat sesuai bagi para konsumen, hal ini dapat terlihat dari banyaknya responden yang memilih jawaban kuesioner di rentang skor 3 hingga 5, dan nilai 3,77 tersebut masuk ke dalam rentang nilai kategori tinggi.

*Deskripsi variabel keputusan konsumen*

Keputusan konsumen atau pembelian merupakan sebuah proses pengambilan keputusan yang diawali dengan pengenalan masalah kemudian mengevaluasinya dan memutuskan produk yang paling sesuai dengan kebutuhan.

**Tabel 7. Deskripsi Variabel Keputusan Konsumen**

| Indikator Variabel | Frekuensi Jawaban Responden | | | | | Rata-rata |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | STS | TS | N | S | SS | |
| Y1 | 0 | 4 | 18 | 61 | 21 | 4,03 |
| Y2 | 0 | 1 | 30 | 50 | 19 | 3,87 |
| Y3 | 0 | 6 | 36 | 37 | 21 | 3,73 |
| Y4 | 0 | 0 | 8 | 65 | 27 | 4,19 |
| Y5 | 0 | 2 | 41 | 35 | 22 | 3,77 |
| **Total rata-rata** | | | | | | **3,91** |

Sumber : Data primer 2022 diolah pakai SPSS V20

Pada tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa nilai total rata-rata keseluruhan untuk variabel keputusan pembelian yaitu sebesar 3,91. Berdasarkan nilai tersebut, maka bisa dideskripsikan bahwa para konsumen Axel Barbershop melakukan pemotongan rambut dikarenakan faktor-faktor atau pernyataan yang ada di kuesioner, hal ini dapat terlihat dari banyaknya responden yang memilih jawaban kuesioner di rentang skor 3 hingga 5, dan nilai 3,91 tersebut masuk ke dalam rentang nilai kategori tinggi.

***Uji Validitas***

Berdasarkan tabel r yang penulis temukan, maka nilai r tabel untuk 100 responden dengan sistem pengujian satu arah dan tingkat signifikansi sebesar 0,05 yaitu sebesar 0,163.

**Tabel 8. Hasil Uji Validitas**

***Item-Total Statistics***

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|---|
| X1.1 | 63,09 | 63,254 | ,574 | ,560 | ,933 |
| X1.2 | 63,21 | 63,663 | ,479 | ,474 | ,936 |
| X1.3 | 63,17 | 63,557 | ,555 | ,552 | ,934 |
| X1.4 | 63,46 | 60,312 | ,720 | ,692 | ,930 |
| X1.5 | 63,22 | 62,052 | ,660 | ,628 | ,932 |
| X1.6 | 63,32 | 62,523 | ,644 | ,605 | ,932 |
| X1.7 | 63,27 | 61,613 | ,659 | ,594 | ,932 |
| X1.8 | 62,99 | 64,616 | ,469 | ,444 | ,935 |
| X2.1 | 63,61 | 59,089 | ,789 | ,751 | ,928 |
| X2.2 | 63,19 | 63,448 | ,600 | ,566 | ,933 |
| X2.3 | 63,83 | 58,506 | ,743 | ,708 | ,930 |
| X2.4 | 63,42 | 60,832 | ,724 | ,638 | ,930 |
| Y1 | 63,26 | 62,740 | ,621 | ,603 | ,932 |
| Y2 | 63,42 | 60,044 | ,783 | ,671 | ,929 |
| Y3 | 63,56 | 59,663 | ,667 | ,660 | ,932 |
| Y4 | 63,10 | 62,616 | ,714 | ,621 | ,931 |
| Y5 | 63,52 | 59,242 | ,749 | ,710 | ,929 |

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS V20

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa nilai *corrected item-total correlation* atau r hitung keseluruhan pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel (0,163).

***Uji-t***

Pada penentuan nilai t-tabel penelitian ini menggunakan nilai taraf signifikansi sebesar 0,05. Maka diperoleh lah nilai t-tabel pada penelitian ini yaitu sebesar 1,660.

**Tabel 9. Hasil uji t**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2,661 | 1,563 | | 1,703 | ,092 |
| | Kualitas pelayanan | ,156 | ,069 | ,199 | 2,274 | ,025 |
| | Harga | ,785 | ,106 | ,645 | 7,373 | ,000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Dari tabel 9 diatas bisa dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t-hitung sebesar 2,274 dan nilai signifikansi sebesar 0,025. Sedangkan variabel harga memiliki nilai t-hitung sebesar 7,373 dan nilai signifkansi sebesar 0,000. Berdasarkan hasil tersebut, maka bisa dinyatakan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap variabel keputusan konsumen, hal ini dikarenakan nilai t-hitung (2,274) > nilai t-tabel (1,660), dan nilai signifikansinya (0,025) < (0,05).
2. Variabel harga memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap variabel keputusan konsumen, hal ini dikarenakan nilai t-hitung (7,373) > nilai t-tabel (1,660), dan nilai signifikansinya (0,000) < (0,05).

*Uji F*

Pada penentuan nilai f-tabel penelitian ini menggunakan nilai taraf signifikansi sebesar 0,05. Maka diperoleh lah nilai f-tabel pada penelitian ini yaitu sebesar 3,09

**Tabel 10. Tabel hasil uji f**

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 575,480 | 2 | 287,740 | 86,489 | ,000[b] |
| | Residual | 322,710 | 97 | 3,327 | | |
| | Total | 898,190 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 10 diatas maka bisa dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif terhadap variabel keputusan konsumen secara simultan, hal ini dikarenakan nilai f-hitung (86,489) > nilai f-tabel (3,09) dan nilai signifikansinya (0,000) < (0,05).

**Pembahasan**

Pada analisis data secara deskriptif, penulis mendapatkan hasil nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan yaitu 4,20 untuk pertanyaan variabel kualitas pelayanan kesatu, 4,08 untuk pertanyaan variabel kualitas pelayanan kedua, 4,12 untuk pertanyaan variabel kualitas pelayanan ketiga, 3,83 untuk pertanyaan variabel kualitas pelayanan keempat, 4,07 untuk pertanyaan variabel kualitas pelayanan kelima, 3,97 untuk pertanyaan variabel kualitas pelayanan keenam, 4,02 untuk pertanyaan variabel kualitas pelayanan ketujuh, dan 4,30 untuk pertanyaan variabel kualitas pelayanan kedelapan. Untuk total nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 4,07. Berdasarkan hasil tersebut, maka bisa dideskripsikan bahwa Axel Barbershop sudah memiliki tingkat kualitas pelayanan yang sangat baik bagi para konsumennya, hasil tersebut sesuai dengan hasil observasi dan wawancara yang sudah penulis lakukan di Axel Barbershop.

Hasil uji-f yang didapatkan menunjukkan nilai f-hitung yaitu sebesar 86,489. Nilai f-hitung tersebut lebih besar dari nilai f-tabel pada penelitian ini yaitu sebesar 3,09, dan apabila nilai f-hitung lebih besar dari nilai f-tabel maka bisa dinyatakan adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan hasil tersebut maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi keputusan para konsumen Axel Barbershop Kota Jambi secara simultan. Kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama menjadi pertimbangan atau penyebab konsumen memotong rambut di Axel Barbershop, yang artinya sebelum konsumen memotong rambut di Axel Barbershop para konsumen mempertimbangkan kualitas pelayanan dan harga yang Axel Barbershop tawarkan, ataupun para konsumen memotong rambut di Axel Barbershop Kota Jambi dikarenakan mereka senang dan puas terhadap kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh pihak Axel Barbershop. dan dengan hasil uji-f tersebut dapat dinyatakan bahwa hipotesis ketiga dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dapat diterima atau dibenarkan hipotesis tersebut

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dirumuskan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas pelayanan memiliki nilai total rata-rata keseluruhan secara deskriptif yaitu sebesar 4,07. Untuk variabel harga memiliki nilai total rata-rata keseluruhan secara deskriptif yaitu sebesar 3,77, dan untuk variabel keputusan konsumen memiliki nilai total rata-rata keseluruhan secara deskriptif yaitu

sebesar 3,91. Ketiga nilai rata-rata tersebut masuk di kategori rentang nilai tinggi.

2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen pada Axel Barbershop Kota Jambi. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai t-hitungnya (2,274) > nilai t-tabel (1,660) dan nilai signifkansinya (0,025) < (0,05).
3. Harga memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen pada Axel Barbershop Kota Jambi. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai t-hitungnya (7,373) > nilai t-tabel (1,660) dan nilai signifikansinya (0,000) < (0,05).
4. Kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh secara simultan atau secara bersamaan terhadap keputusan konsumen pada Axel Barbershop Kota Jambi. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai f-hitungnya (86,489) > nilai f-tabel (3,09) dan nilai signifikansinya (0,000) < (0,05).
5. Kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh sebesar 63,3% terhadap keputusan konsumen pada Axel Barbershop Kota Jambi, sedangkan sisanya yaitu sebesar 36,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji di penelitian ini.

**Saran**

Berdasarkan hasil dari pembahasan dan kesimpulan penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif terhadap keputusan konsumen pada Axel Barbershop Kota Jambi, maka dari itu pihak Axel Barbershop harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diterapkan dan harga yang sudah ditetapkan. Hal ini dilakukan agar pihak Axel Barbershop dapat mempertahankan konsumen yang ada dan dapat menambah jumlah konsumennya.
2. Dari hasil penelitian ini, diketahui juga bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh sebesar 63,3% terhadap keputusan konsumen pada Axel Barbershop Kota Jambi. Berdasarkan hal tersebut ada 36,7% hal atau variabel lain yang mempengaruhi keputusan konsumen, maka dari itu selain kualitas pelayanan dan harga, pihak Axel Barbershop harus juga memperhatikan dan meningkatkan hal lain seperti kegiatan promosi, lokasi dan lain sebagiannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Accounting Binus (2021) "Memahami Uji T Dalam Regresi Linear". https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/ diakses 27 Februari 2022

Accounting Binus (2021) "Memahami Uji F (Uji Simultan) Dalam Regresi Linear". https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-f-dalam-regresi-linear/ diakses 27 Februari 2022

Accounting Binus (2021) "Memahami Koefisien Determinasi Dalam Regresi Linear". https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasi-dalam-regresi-linear/ diakses 27 Februari 2022

Accurate (2021). "Jasa adalah: Pengertian, Ciri-ciri, Jenis, dan Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa". https://accurate.id/bisnis-ukm/jasa-adalah/ Diakses 17 Januari 2022

Accurate (2021) "Strategi Pemasaran Jasa: Pengertian, Karakteristik dan Strategi ampuhnya". https://accurate.id/marketing-manajemen/strategi-pemasaran-jasa/ Diakses 17 Januari 2022

Achmad Odyk Akbar Nagara, Andrean Emaputra (2020). "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Barbershop dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus XYZ Barbershop". Jurnal Rekayasa Industri, Fakultas Teknologi Industri Institut Sains dan Teknologi AKPRIND. Vol. 2 No. 2 Oktober 2020

Admin KH08M.COM. (2021) "Penampilan Diri (Grooming)". https://kh08m.com/2021/11/17/penampilan-diri/ diakses 14 Januari 2022

Admin Portaltiga.com (2018) "Axel Barbershop Tempat Potong Yang Menjadi Rujukan Kaum Muda Jambi" http://portaltiga.com/axel-barbershop-tempat-potong-yang-menjadi-rujukan-kaum-muda-jambi/ diakses 14 Januari 2022

Alfi Yuda (2021). "Pengertian Modernisasi, Syarat. Gejala, dan Dampaknya yang perlu diketahui". https://m.bola.com/ragam/read/4515169/pengertian-modernisasi-syarat-gejala-dan-dampaknya-yang-perlu-diketahui? Diakses 14 Januari 2022

Hestanto "Harga : Pengertian, Indikator, Tujuan Penetapan Harga, Metode Penetapan Harga". https://www.hestanto.web.id/harga/ Diakses 18 Januari 2022