

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BRUTUS CHIKEN
OESAPA KUPANG**

JENITA FELESITAS ARISTA KALLU ATE

18410189

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BRUTUS CHIKEN
OESAPA KUPANG**

Nama : Jenita Felesitas Arista Kallu Ate

Nim : 18410189

Progdi : Manajemen



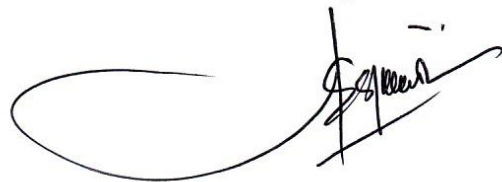
Menyetujui:

Pembimbing I



Dr Damaris Y Koli SE.,MP
NIDN:0814076202

Pembimbing II



Alva Elita Sjoen, SE.,MM
NIDN:083101830

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RUMAH MAKAN BRUTUS CHIKEN OESAPA KUPANG**

Disusun Oleh:

JENITA FELESITAS ARISTA KALLU ATE

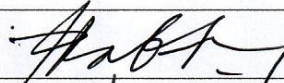
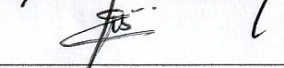

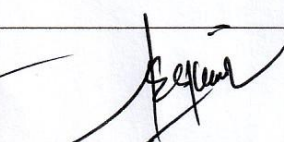
18410189



Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Pada tanggal : 1 Februari 2023

Susunan Dewan Penguji

Penguji (Utama)	Drs. Robert A. Serang, M.Si	
Penguji (Anggota)	Eka Seseli, SE., MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota/ Pembimbing	Alya Elita Sjoen, SE., MM	

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Peryaratan Untuk Memperoleh Gelar
Srjana Ekonomi**

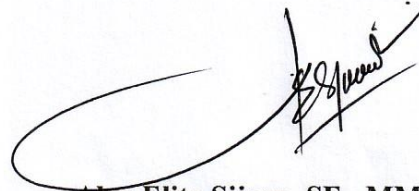
Dekan Fakultas Ekonomi



Jusuf Aboladaka SE., M.Si

NIDN:0806015701

Ketua Pogram Studi Manajemen



Alya Elita Sjoen, SE., MM

NIDN:0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI

Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jenita Felesitas Arista Kallu Ate

NIM : 18410189

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang " yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2022/2023 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 24 Januari 2023

Yang Menyatakan



Jenita Felesita Arista Kalilu Ate

NIM. 18410189

Mengetahui



Jusuf Aboladaka, SE., M.Si

NIDN 1506016701

MOTTO

"BERMIMPILAH SEMAUMU DAN KEJARLAH MIMPI ITU"

PERSEMBAHAN :

Dengan penuh rasa syukur saya kepada Tuhan Yesus sang Pemilik kehidupan, karena atas berkat dan penyertaanNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan oleh sebab itu skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang terhebat dalam hidup saya yaitu kedua orang tua saya (Bapak Lukas Lende Kalaki dan Mama Kristina Kalli) yang selalu mendukung, memotivasi, memberi perhatian dan juga kasih sayang yang disertai doa yang tulus sehingga saya mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Dosen Pembimbing Ibu Dr, Damaris Y. Koli,SE.,MP dan Ibu Alya E, Sjoen,SE.,MM yang selalu membimbing dan mendukung saya dalam penulisan skripsi ini hingga terselesaikan dengan baik.
3. Adik kandung (Dino Tanggu), adik kandung (Ela kalaki, Ririn Kalaki, Vito Dangga, Gian Lero), dan semua sepupu saya (Alin, Noni, Intan, In, Vita, Ito, Ildo, Jahson, Ridwan yang telah memberi dukungan lewat doa yang tulus sehingga penulisan skripsi saya berjalan dengan baik.
4. Bapak Cris Wero, Bapa Domingus Lero,Bapa Esli, Mama Sunta, Mama Lian,mama Dete, mama Nes dan mama Yakoba untuk segala bantuan dan motivasinya.
5. Sahabat-sahabat saya Defrid Kollo, Reza Ina, Marni Kollo, Feby Libu, Thya Woleka, Jola Lele, Laras Lado untuk dukungan dan cinta kasih yang begitu tulus sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
6. Teman-teman Kelas E Manajemen angkatan 2018, untuk semua cinta dan motivasinya serta kasih sayang yang tak terhingga.

7. Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang yang telah menyediakan tempat untuk saya melaksanakan penelitian guna melengkapi penulisan skripsi saya sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, penyertaan, bimbingan dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Brutus Chiken Oesapa Kupang”**. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas bantuan dari berbagai pihak. Mereka senantiasa memberikan bantuan moral maupun moril sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Dekan dan wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP selaku pembimbing I dan Ibu Alya Elita Sjioen, SE., MM selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Robert A. Serang, M.Si selaku penguji utama dan Ibu Eka Seseli, SE., MM selaku penguji anggota yang telah memberikan masukan serta pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
7. Pegawai Tata Usaha yang telah memberikan banyak kemudahan dalam mengurus kelengkapan administrasi yang penulis butuhkan.
8. Keluargaku yang telah mendukung, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen kelas E yang mendukung.

Terlepas dari pada itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan usul dan saran yang bersifat membangun demi hasil yang lebih baik lagi.

Kupang, Desember, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN -----	i
KATA PENGANTAR -----	ii
ABSTRAK -----	v
DAFTAR ISI -----	vii
DAFTAR TABEL -----	vii
DAFTAR LAMPIRAN -----	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang -----	1
1.2. Masalah Penelitian -----	9
1.3. Persoalan Penelitian -----	9
1.4. Tujuan Penelitian -----	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Pelayanan -----	11
2.2. Harga -----	13
2.3. Kepuasan Pelanggan-----	15
2.4. Konsep Penelitian-----	17
2.5. Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis Penelitian-----	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Populasi dan Sampel -----	21
3.2. Teknik Pengumpulan Data -----	22
3.3. Konsep, Indikator, Empirik, dan Skala Pengukuran Konsep -----	22

3.4. Teknik Analisis Data -----	23
---------------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian-----	27
4.2. Analisis Pendahuluan -----	30
4.3. Analisis Lanjutan -----	35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan-----	41
5.2. Implikasi Teoritis -----	42
5.3. Implikasi Terapan-----	43

DAFTAR PUSTAKA-----

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Table 1.1. Jenis Makanan Rumah makan Brutus Chiken Oesapa kupang -----	5
Tabel 1.2. Data penjualan Jumlah porsi yang laku perbulan pada tahun 2019-2021 Rumah makan Brutus chicken Oesapa Kupang-----	6
Tabel 3.1. Indikator, Empirik, Dan Skala Pengukuran Konsep-----	22
Tabel 4.1. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin-----	30
Tabel 4.2. Distribusi responden berdasarkan usia-----	30
Tabel 4.3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan ---	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Heterokedastisitas -----	38
Tabel 4.5. Hasil Uji Multikoliearitas -----	39
Tabel 4.6. Hasil uji validasi instrumen penelitian -----	40
Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda -----	41
Tabel 4.8. Hasil Uji t -----	42
Tabel 4.9. Hasil Uji F -----	43
Tabel 4.10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)-----	45