

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA PT CITRA VICTORY TITIPAN  
KILAT CABANG KUPANG**

**SKRIPSI**

**SANDY HENDRO S. BUTLENA**  
NIM: 17413251

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA  
KUPANG  
2024**

PENGESAHAN SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA PT CITRA VICTORY TITIPAN  
KILAT CABANG KUPANG

SANDY HENDRO S. BUTLENA  
17413251



Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP  
NIDN : 0814076202

Pembimbing II



Eka Imelda Seseli, SE., MM  
NIDN : 0817089101

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP**  
**KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA PT CITRA VICTORY TITIPAN**  
**KILAT CABANG KUPANG**

**DISUSUN OLEH**  
**NAMA : SANDY HENDRO S.BUTLENA**  
**NIM : 17413251**




Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 28 Juni 2024  
**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Penguji utama	Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	
Penguji Anggota	Yudith F. Lerrick, SE., MM	
Penguji Anggota	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota	Eka I. Seseli, SE., MM	

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Dekan Fakultas Ekonomi**  
  
**Hermanto B. Dima, SE., M.Si**  
**NIDN : 0825056801**

**Ketua Program Studi Manajemen**  
  
**Alva E. Sijoen, 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 : Sandy Hendro S. Buitlana  
NIM : 17413251  
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang ." yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya. Bila mana 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, 16 Juli 2024

Mengetahui

  
Dekan  
Sandy Hendro S. Buitlana, SE, M.Si  
NIM: 17413251

Yang Menyatakan

Mahasiswa

  
Sandy Hendro S. Buitlana  
NIM: 17413251



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG  
FAKULTAS EKONOMI  
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Jumat, Tanggal 28 Juni 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Sandy H.S.Buitlena  
TTL : Slikut, 26 Oktober 1998  
NIM : 17413251  
Jurusan/Progdi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kualitas Pembelian Jasa Pada PT.Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang  
Pembimbing I : Dr.Damaris Y.Koli, SE.,MP  
Pembimbing II : Eka M.I.Seseli, SE., MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si	Utama	76	X 40%	30,4
Yudith F.Lerrick, SE.,MM	Anggota	76	X 20%	15,2
Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	Anggota	76	X 20%	15,2
Eka M.I.Seseli, SE.,MM	Anggota	70	X 20%	14
<b>Total Nilai yang diperoleh: 74,8</b>				
<b>Nilai Aksara: B+ (Sangat Baik)</b>				

Kupang, 28 Juni 2024

Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW



## **Motto**

**Tuhan Pasti Akan Membuatmu Berhasil Diatas Keraguan Orang Lain  
“Segala Perkara Dapat Kutanggung Didalam Dia Yang Memberi Kekuatan  
KepadaKu”**

**(Filipi 4:13)**

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan khusus sebagai ucapan syukur dan terimakasih saya yang sebesar-besarnya untuk Tuhan Yesus yang selalu menuntun dan senantiasa menjaga, melindungi serta selalu memberikan kekuatan, kesehatan, hikmat dan akal budi bagi penulis. Dan dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati karya ini ku persembahkan kepada :

Kepada Tuhan Yesus yang selalu menolong, menuntun, dan memberi kesehatan dalam proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.

1. Kepada Bapak tercinta Lewis Buitlena dan Ibu Lidia Thon yang selalu memberi dukungan dalam doa dan bantuan demi kelancaran studi.
2. Kepada ketiga adik tercinta Salmi, Thiago, Diego yang selalu mendukung dan mendoakan saya.
3. Kepada Keluarga Besar Buitlena dan Thon yang telah mendukung dan mendoakan saya.
4. Kepada Kakak Yogusmi Laikopan yang telah membantu memotivasi saya selama masa perkuliahan.
5. Kepada yang tersayang Putri Irnawanda Foes,SM yang membantu dan mensupport saya selama masa kuliah dan juga menemani dalam menuliskan skripsi.
6. Kepada teman-teman angkatan saya Resalin dan Sherly yang sudah membantu dan mendukung saya.
7. Kepada semua pihak yang membantu penelitian skripsi sehingga skripsi ini terselesaikan.

8. Seluruh Dosen Pengajar pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana yang telah membimbing dan memotivasi saya.
9. Kepada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang yang telah menyediakan tempat dan juga memberikan semua data yang saya butuhkan.

Semoga Tuhan Yesus yang Maha Kuasa membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam proses menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala kritik, saran, dan perbaikan penulisan di waktu yang ada dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Kupang, 15 Juli 2024

Sandy Hendro. S Buitlena

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karna atas Rahmat Dan Kasih Sayang-Nya yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA PT CITRA VICTORY TITIPAN KILAT CABANG KUPANG”** Untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam menyelesaikan studi guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini dapat diselesaikan atas dukungan bapak/Ibu dosen dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulis skripsi ini. Maka dapat kesempatan ini pula, penulis menyampaikan ucapan limpah terimakasih yang sebesar-beasnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlif selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B, Hina, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi UKAW Kupang
3. Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi UKAW Kupang
4. Ibu Alya Elita Sjioen, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi UKAW Kupang
5. Bapak Zet Ena, SE.,MM Selaku Dosen Penasehat Akademik Yang Selalu Menasehati Penulis Selama Di Bangku Pendidikan.
6. Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP Selaku Pembimbing I, dan Eka Imelda Seseli, SE.,MM Selaku Pembimbing II Yang Selalu Bersedia Membimbing Dan Mengarahkan Penulis Selama Menyusun Penulisan Skripsi Dan Memberikan Banyak Ilmu Serta Solusi Pada Setiap Permasalahan Atas Kesulitan Dalam Penulisan Skripsi Ini.
7. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Yang Telah Mengajar Dan Mendidik Penulis Selama Di Bangku Perguruan Tinggi.
8. Para Karyawan FE-UKAW Kupang Yang Telah Melayani Penulis Dalam Bangku Perkuliahan.
9. Teman-Teman Seperjuangan Angkatan 2017 Manajemen Kelas F dan Semua Pihak Yang Telah Ikut Membantu Dan Memberi Dukungan Kepada Saya.

Kupang 15 Juli 2024

Sandy Hendro. S Buitlena



## DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
1.3. Persoalan Penelitian .....	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Manfaat dari penelitian ini .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.3. Harga .....	-
2.1.4 Fungsi Harga .....	10
2.1.5 Indikator- Indikator Harga .....	12
2.1.6 Keputusan Pembelian Jasa .....	13
2.1.7 Indikator Keputusan Pembelian Jasa .....	14
2.1.8 Hipotesis.....	14
2.1.9. Kerangka Pemikiran Dasar .....	15
3.1. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	17
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.3. Teknik Analisis Data.....	20
3.4. Uji Hipotesis .....	21
3.5. Uji F (Simultan) .....	21
3.6. Koefisien Determinasi.....	21
BAB IV NALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS .....	22
4.1 Hasil Penelitian .....	22
4.1.1 Gambaran Umum PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang.....	22
4.1.2 Analsis Pendahuluan .....	24
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	27
4.1.5 Aktivitas Mengguankan Jasa Pada PT Citra Victory Titipan Kilat .....	31
4.2.5 Uji Hipotesis .....	33

4.3 Pembahasan.....	39
4.3.1Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang .....	39
4.2.2Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pada PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang .....	41
BAB V KESIMPULAN .....	43
5.1 Kesimpulan .....	43
5.2 Implikasi Teoritis .....	43
5.3 Implikasi Terapan.....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Layanan Pengiriman dan Harga Pada Victory Titipan Kilat Cabang Kupang Tahun 2021-2022.....	3
Tabel 3.1 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran.....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	27
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa .....	27
Tabel 4.4 Aktivitas Mengguankan Jasa Pada PT Citra Victory Titipan Kilat.....	29
Tabel 4.5 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	30
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	31
Tabel 4.7 Uji Validitas Harga (X2) .....	33
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas .....	34
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	36
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas .....	38
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas .....	40
Tabel 4.12 Uji Regresi Linear Berganda .....	41
Tabel 4.13 Uji T (Pengaruh Parsial).....	43
Tabel 4.14 Uji F Pengaruh Simultan .....	45
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran .....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Citra Victory Titipan Kilat Cabang Kupang Mempunyai Struktur .....	22
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	27
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa .....	28
Gambar 4.5 Grafik P-P Plot Uji Normalitas .....	37