

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BUS PT.SINAR GEMILANG
ATAMBUA-KUPANG**

THEODORUS EPY KLAU
20410119

SKRIPSI

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



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JAS BUS PT. SINAR GEMILANG
ATAMBUA KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

THEODORUS EPY KLAU
20410119



Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP
NUPTK : 0046740641230093

Pembimbing II

Alva Elita Sjoen, SE., MM
NUPTK : 0463761662230172

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG

2025

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JAS BUS PT. SINAR GEMILANG
ATAMBUA KUPANG

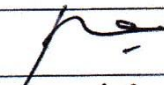
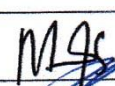
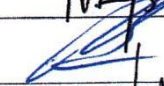
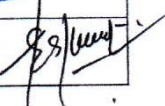
Dipersiapkan dan disusun oleh:

THEODORUS EPY KLAU
20410119



Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal: 04 Februari 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	
Penguji Anggota	Melvin K, Djami Rane, SE., MM	
Penguji Anggota	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota	Alya Elita Sjoen, SE., MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN



Dekan Fakultas Ekonomi


Hermyn B. Hira, SE., M.Si
NUPTK : 7857746647230152

Ketua Program Studi Manajemen


Maromi Merlin Mbate, SE., M.Sc
NUPTK : 113367546552300120



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI

Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Theodorus Epy Klau

NIM : 20410119

Program Studi : Manajemen

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT. Sinar Gemilang Atambua -Kupang.”** yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi untuk tahun akademik 2024/2025 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

apabila 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, 06 Desember 2024

Yang Menyatakan

Mahasiswa

Mengetahui
Dekan,


Hermanus S. Hina, SE., M.Si
NIM. 025056801



Theodorus Epy Klau
NIM. 20410119



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 4 Februari 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Theodorus Epy Klau
TTL : Halilulik, 9 September 2001
NIM : 20410119
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT. Sinar Gemilang Atambua-Kupang
Pembimbing I : Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP
Pembimbing II : Alya E. Sjoen, SE., MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	Utama	79	X 40%	31,6
Melvin K. Djami Rane, SE., MM	Anggota	75	X 20%	15
Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	Anggota	80	X 20%	16
Alya E. Sjoen, SE., MM	Anggota	80	X 20%	16
Total Nilai Yang Diperoleh: 78,6				
Nilai Aksara: A- (MEMUASKAN)				

Kupang, 4 Februari 2025
Dekan Fakultas Ekonomi UKAW

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK. 7857746647230152

“MOTTO”

KESUKSESAN DIMULAI DARI KEPUTUSAN UNTUK MENCOBA

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur bagi Tuhan yang Maha Esa atas kebaikan dan rahmat-nya,

Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Andreas Klau Dan Mama Monika Hoar Seran tercinta yang selalu menyertai penulis dengan doa, semangat, kasih sayang dan kerja keras untuk mendukung perjalanan pendidikan penulis.
3. Ibu Yudith Febrianty Lerrick, SE., MM selaku dosen penasihat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan pada penulis selama dibangku pendidikan.
4. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP selaku pembimbing I, yang berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulis skripsi ini.
5. Ibu Alya Elita Sjoen, SE., MM selaku pembimbing II, yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memeberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

6. Almamater yang sayang banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
7. Saudara/saudari tercinta dan orng yang saya sayangi, Engky Klau, Ita Klau, Mona Klau, Anna, Roy Nahak, Beny Nahak, Maria Da silva yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi
8. Teman/teman seperjuangan MJC-20 terutama Fian Ndate, Sua Mooy, Fredy Haki, Angki Anin, Julio, Risal, Ony, Hugo, Jry, Vian Ludji, Sinta Leligadung, Enjel Tanghana, Paula Mooy, Mita Tefa, Desi Aluman yang selalau membantu penulis dengan caranya masing-masing. Kiranya Kaih Tuhan Selalu hadir dalam kehidupan kalian semua.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas berkat penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul

: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT.Sinar Gemilang Atambua-Kupang

Dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit tantangan yang penulis hadapi,namun semuanya dapat dilewati karena berkat dari Tuhan Yang Maha Esa yang diberikan melalui segala bentuk dukungan dari berbagai pihak yang tentunya sangat besar artinya bagi penulis . Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan limpah terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr Ir. Godlief Fredik Neonufa, MT., selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universita Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Dr. Damaris Y.Koli, SE., MP selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang dan juga Dosen Pembimbing I penulis yang selalu memotivasi dan memberikan saran-saran yang terbaik untuk penulis
4. Ibu Maromi Merlin Mbate,SE.,M.Se selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

5. Ibu Damris Y. Koli, SE., MP selaku pembimbing I, yang berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Alya Elita Sjoen, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang selalu berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan ilmu serta solusi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Jusuf Aboladaka, SE., M.Si selaku dosen penguji utama dan Ibu Melvin K.Djami Rane, SE., MM selaku dosen penguji anggota.
8. Seluruh staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama di bangku pendidikan ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, segala usul, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan guna menyempurnahkan skripsi ini.

Kupang, 2024

Theodoorus Epy Klau

DAFTAR ISI

COVER.....	
LEMBAR PENGESAHAN	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	7
1.3 Persoalan Penelitian	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pengertian Teoritis.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.3 Cara Mengoptimalkan Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14

2.1.2 Kualitas Layanan.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	15
2.1.2.2 Indikator Kualitas Layanan	15
2.1.3 Harga.....	20
2.1.3.1 Pengertian Harga	20
2.1.3.2 Penetapan Harga	21
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga	21
2.1.3.4 Metode Penetapan Harga.....	22
2.1.3.5 Indikator Harga	23
2.2 Konsep Penelitian	24
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis.....	24
2.3.1 Kerangka Dasar Pemikiran	24
2.3.2 Hipotesis.....	25
2.3.2.1 Hipotesis Kerja.....	25
2.3.2.2 Hipotesis Statistik.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Populasi dan Sampel	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.3 Konsep Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep.....	28
3.4 Teknik Analisis data	29
3.4.1 Analisis Pendahuluan	29
3.4.2 Analisis Lanjutan.....	30
3.4.2.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	30
3.4.2.2 Uji Hipotesis	31
3.4.2.2.1 Uji Parsial (Uji t).....	31
3.4.2.3 Koefisien Determinasi.....	31
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN HASIL ANALISIS	33
4.1 Gambar Objek	33
4.1.1 Sejarah PT. Sinar Gemilang Atambua-Kupang.....	33

4.1.2 Visi dan Misi	34
4.1.3 Karakteristik responden	35
4.1.3.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	35
4.1.3.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	36
4.1.3.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	36
4.1.3.4 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan	37
4.2 Analisis Pendahuluan	38
4.2.1 Kualitas Layanan	39
4.2.2 Harga	41
4.2.3 Kepuasan Pelanggan	43
4.3 Analisis Lanjutan	44
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	44
4.3.2 Uji Parsial (Uji t)	46
4.3.3 Uji Simultan (Uji F)	47
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.4 Bahasan Hasil Analisis	48
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan	48
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan	52
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Implikasi teoritis	54
5.3 Implikasi Terapan	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Tiket dan Pendatan PT. Sinar Gemilang	
Atambua-Kupang Tahun 2021-2023.....	3
Tabel 3.1 KonsepIndikator Empirik dan Skala pengukuran Konsep	28
Tabel 4.1 Karakter ristik responden berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakter ristik responden berdasarkan usia	36
Tabel 4.3 Karakter ristik responden berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.4 Karakter ristik responden berdasarkan Penghasilan Perbulan	37
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X1).....	39
Tabel 4.6 Jawaban responden terhadap variable Harga (X2).....	41
Tabel 4.7 Jawaban responden terhadap variable Kepuasan Pelanggan (Y)	43
Tabel 4.8 Hasil Analisis regresi Linear Berganda	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Pengembangan Kerangka Hipotesis.....	25
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I. KUESIONER PENELITIAN.....	58
LAMP[IRAN II. TABULASI DATA	62
LAMPIRAN III. HASIL OUTPUT SPSS.....	71