

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO SUMBER JAYA
BANGUNAN DI PENFUI KOTA KUPANG**

LODIWIK RADJI LAGI

20410093

SKRIPSI

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



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2024

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO SUMBER JAYA BANGUNAN
DI PENFUI KOTA KUPANG**



Menyetujui

Pembimbing I

Maromi M Mbate, SE, M.Sc

NIDN: 0804087601

Pembimbing II

Eka Imelda Seseli, SE., MM

NIDN: 0817089101

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO
SUMBER JAYA BANGUNAN DI PENFUT KOTA KUPANG
(Studi Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Kristen Artha Wacana)**

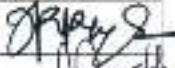
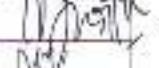
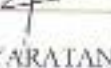
Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

LODIWIK RADJI LAGI
20410093



Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 09 agustus 2024

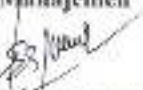
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Hermyn B. Hina, SE., M.Si	
Penguji Anggota	Yudith F. Lerrick, SE.,MM	
Pembimbing 1	Maromi M.Mbate, SE.,M.Sc	
Pembimbing 2	Eka M Seseli, S.E.,MM	

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

Dekan
Fakultas Ekonomi
KUPANG

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIDN: 0825056801

Ketua
Program Studi Manajemen

Alva Elita Sjoen, S.E.,MM
NIDN: 0801068902



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI

Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lodiwik Radji Lagi

NIM : 20410093

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan.” yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.



Kupang, 30 Juli 2024
Yang Menyatakan

Lodiwik Radji Lagi
NIM. 20410093



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jumat Tanggal 09 Agustus 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Lodiwik Radji Lagi
TTL : Ledearna, 17 September 2002
NIM : 20410093
Jurusan/Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Sumber Jaya Bangunan Di Penfui Kota Kupang
Pembimbing I : Eka Imelda Seseli, SE.,MM
Pembimbing II : Maromi M. Mbate, SE.,M.SC
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Hermin B. Hina, SE.,MS.i	Utama	69.5	X 40%	27.8
Mudith F Ierrick, SE.,MM	Anggota	69	X 20%	13.8
Eka Imelda Seseli, SE.,MM	Anggota	72	X 20%	14.4
Maromi M. Mbate SE.,M.SC	Anggota	72	X 20%	14.4
Total Nilai yang diperoleh: 70.4				
Nilai Aksara: B (BAIK)				

Kupang, 09 Agustus 2024
Dekan Fakultas Ekonomi UKAW

Hermin B. Hina, SE.,MS.i
NIDN: 0825086801

MOTTO

Takut akan TUHAN

adalah permulaan pengetahuan,

tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan

(Amsal 1 : 7)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur, hormat dan kemuliaan bagi Tuhan Yang Maha Esa yang 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 menuntunku dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
2. Ayah tercinta Jitro Radji Lagi dan Ibu tercinta Marta Tuka Hapo yang menjadi cahaya dengan menyanyangi dan mengasihiku dari lahir serta selalu memberikan moril dan material serta doa yang tiada henti dalam menyelesaikan studi saya.
3. Kakak Lodiwik Tuka Hapo, Jefry Tuka Hapo, Getreda Tuka Hapo beserta suami, om Dominggus Tuka Hapo, Oktaviana Here Radji, Sri nengsy Here Radji, dan Tanti Here Radji yang memberikan doa dan dukungan buat saya.
4. Yang tersayang kepada sahabat, teman-teman angkatan 20 terutama teman-teman Kelas B dan teman-teman Ano, Fiktor, Geri, Ryan, Yos, Henok, Yuli, Ety, feby, Nadia, Ita, Berta, Mado, Mila, Bolgi, Marisa, Lya dan lainnya yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya satu persatu yang membantu dan mendukung hingga penulis bisa meraih gelar
5. Almameter tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
6. Keluarga besar Radji Lagi dan Tuka Hapo yang selalu memberikan dukungan dalam doa.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan pelanggan

Terselesai-nya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan Terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermin B. Hina, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, S.E.,M.P. selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
4. Ibu Alya Elita Sjioen, S.E.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Bapak Zet Ena, S.E., MM. selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Ibu Maromi M.Mbate, SE.,M.Sc selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
7. Ibu Eka Seseli, S.E.,MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan

skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.

8. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama di bangku pendidikan.
9. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang kondusif.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih
Teriring Salam dan Doa yang Tulus.

Kupang, juli 2024

Penulis

Lodiwik Radji Lagi

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTO... ..	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI... ..	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN...	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Persoalan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kualitas pelayanan.....	10
2.1.1 Indikator Kualitas pelayanan	10
2.1.2 Harga	12
2.1.3 Indikator Indikator Harga	14
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	15

2.2.1 Indikator Kepuasan Pelanggan...	16
2.2.2 Pengertian Indikator Kualitas Pelanggan...	16
2.2.3 Konsep penelitian	18
2.3 Hipotesis dan Kerangka Dasar...	20
2.3.1 Pengertian Hipotesis dan Kerangka Dasar.....	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	22
3.1.1 Populasi.....	22
3.1.2 Sampel... ..	22
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data... ..	24
3.2 Konsep Indi Kator Empirik dan Skla Pengukuran... ..	25
3.3 Teknik Analisis Data	27
3.3.1 Analisis Pendahuluan.....	27
3.3.2 Analisis Lanjutan... ..	27
3.4 Pengujian Hipotesis... ..	28
3.4.1 Uji t (Parsial).....	28
3.4.2 Uji f (Simultan).....	29
3.4.3 Koefisien Determinasi (R^2)... ..	36

BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISI

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.1.1 Sejarah Berdirinya Toko Sumber Jaya Bangunan... ..	30
4.1.2 Visi – Misi Sumber Jaya Bangunan.....	31
4.2 Karakteristik Responden... ..	31

4.3 Analisis Pendahuluan...	34
4.3.1 Kualitas Pelayanan.....	35
4.3.2 Harga	36
4.3.3 Keputusan Pelanggan.....	37
4.4 Analisis Lanjutan.....	39
4.4.1 Analisis regresi linier berganda.....	39
4.4.2 Uji T (Uji Hipotesis).....	41
4.4.3 Uji Simultan (Uji F).....	42
4.4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	43
4.5 Bahasan Hasil Analisis	44
4.5.1 Pengaruh Kualitas pelayan terhadap keputusan pelanggan	44
4.5.2 pengaruh harga terhadap keputusan pelayanan	45
BAB V PENUTUP	
5.1 kesimpulan.....	46
5.2 implikasi... ..	46
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	48
5.2.2 Implikasi Terapan.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Sumber Jaya Bangunan.....	3
Table 3.1 Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep... ..	26
Table 4.1 Jenis Kelamin Responden... ..	31
Table 4.2 Usia Rsponden.....	32
Table 4.3 Pekerjaan Responden... ..	33
Table 4.5 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1)	35
Table 4.7 Jawaban Responden Terhadap Harga (X2)	36
Table 4.8 Jawaban Responden Terhadap Keputusan Pelanggan (Y)... ..	38
Table 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
Table 4.10 Hasil Uji F (Uji Simutlan)... ..	42
Table 4.11 Hasil Koefisien Determinasi... ..	43

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka Dasar Penelitian... ..	21
---	----

DAFTAR LAMPPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	52
Lampiran 2 Tabulasi Data	60
Lampiran 3 Hasil Uji F, Koefisien Determinasi	64
Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Lampiran 5 Surat Ijin Pra Penelitian	67
Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian.....	68
Lampiran 8 Surat Selesai Penelitian.....	69
Lampiran 9 Kartu Konsul Skripsi Pembimbing 1	70
Lampiran 10 Kartu Konsul Skripsi Pembimbing 2.....	71

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA KEPUASAN PELANGGAN DI SUMBER JAYA BANGUNAN

Pada dasarnya Persaingan dunia bisnis semakin ketat dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi sehingga konsumen mempunyai informasi yang lengkap mengenai alternatif pilihan produk yang tersedia di pasar. Para produsen atau penjual berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memberikan kepuasan secara maksimal kepada pelanggan. Oleh sebab itu pelanggan merupakan hal yang utama yang harus di perhatikan disamping produk yang di sajikan. Harga menurut Suparyanto dan Rosad (2015-141) mengatakan bahwa harga adalah jumlah sesuatu yang memiliki nilai pada umumnya berupa uang yang harus dikorbankan untuk mendapatkan suatu produk.

Berdasarkan penjelasan diatas tersebut maka dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai kualitas pelayanan dan harga kepuasan pelanggan di toko sumber jaya bangunan penfui kota kupang. Dalam penelitian ini metode yang peneliti gunakan adalah metode kuantitatif, dengan teknik pengambilan teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel. Sehingga diperoleh sampel sebanyak 70 orang konsumen/pelanggan yang beli produk di Sumber Jaya Bangunan. Teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Parsial (Uji T), Uji Simultan (Uji F) dan Uji koefisien

Determinasi (R^2). Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli produk di Sumber jaya bangunan di penfui kota kupang. Sedangkan secara simultan kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap minat beli pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan perolehan hasil pengujian didapati hasil analisis regresi linear berganda dengan constant regresi a sebesar 4.670 sedangkan koefisien regresi $b_1 = 0,674$ $b_2 = 0,193$ Dengan demikian persamaan regresi linier berganda memperlihatkan pengaruh kualitas Pelayanan (X_1), dan harga (X_2) terhadap keputusan Pelanggan (Y) adalah sebagai berikut: $Y = 4.670 + 0,674 (X_1) + 0,193 (X_2) + e$.

sebagai berikut: $Y = 2.699 + 0,302 X_1 + 0,355 X_2 + e$. Selain itu hasil Uji hipotesis pertama yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan (Y). Diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan ditemukan t hitung = 4.670 lebih besar t tabel = 1.985 dan sig = 0,00 oleh karena itu nilai sig > 0,05 maka H_0 ($b_1=0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) ditolak artinya variabel harga (X_1) memiliki berpengaruh negatif secara parsial terhadap keputusan pelanggan (Y).

Berikutnya hasil Uji hipotesis kedua yaitu ada pengaruh harga (X_2) dan keputusan pelayanan (Y). diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan ditemukan t hitung = 2.215 lebih besar t tabel = 1.985 dan sig = < 0,30. Oleh karena itu nilai sig = < 0,05 maka H_0 ($b_1=0$) ditolak H_a ($b_1 \neq 0$) diterima maka variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif secara parsial terhadap keputusan pelayanan (Y).

Berikutnya hasil Uji hipotesis kedua yaitu ada pengaruh harga (X2) terhadap minat beli (Y). Diketahui bahwa untuk variabel harga (X2) ditemukan t hitung = 5.595 lebih besar t table = 1,985 dan tingkat Sig. = 0,001. Oleh karena nilai sig. < 0,05 maka H_0 ($b_1 = 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel harga (X2) berpengaruh positif secara parsial terhadap minat beli (Y). Untuk hasil pengujian Uji F = 104.220 lebih besar F tabel = 3,09 dan tingkat sig = < 0,000 oleh karena itu nilai sig < 0,05 maka H_0 ($b_1 = 0$) ditolak dan H_a ($b_1 \neq 0$) diterima yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), dan harga (X2) memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Dan terakhir berdasarkan perolehan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diatas dapat diketahui besarnya koefisien determinasi R^2 adalah 0.757 atau 75,7%. Hal ini berarti besarnya kualitas pelayan (X1), harga (X2) untuk menjelaskan variabel dependen yaitu keputusan pembelian (Y) adalah 75,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen kualitas pelayan (X1), dan harga (X2) sudah mampu memberikan informasi yang dibutuhkan

dan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan

(Y). sedangkan pengaruh sebesar 70,8% yang disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan