

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO AKSESORIS IRVAN CELL
DI OESAPA**

MERIANA BELA LAKA

21410069

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 HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO AKSESORIS IRVAN CELL DI
OESAPA**



MENYETUJUI

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Diani T A Ledo, SE., M.Si

NUPTK : 1134743644230090

Dosen Pembimbing II

Jofret U.S. Peku Djawang, S.AB.MM

NUPTK : 7341744645130080

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO AKSESORIS IRVAN CELL DI OESAPA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MERIANA BELA LAKA

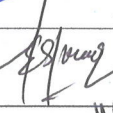
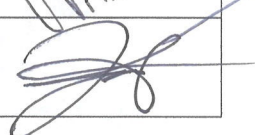
21410069



Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal : 22 Juli 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr.Damaris Y. Koli, SE.,MP	
Penguji Anggota	Alya E. Sjioen SE., MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Dr. Dra. Diani T A Ledo, SE., M. Si	
Penguji Anggota/ Pembimbing II	Jofret U.S Peku Djawang, S. AB. MM	

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



Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE., M.Si

NUPTK : 7857746647230152

Ketua Program Studi Manajemen

Maromi Merlin Mbate, SE., M.Sc

NUPTK : 1136754655230120



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228
(0380) 881667, (0380) 881677,
ukawfe25@gmail.com, <http://ukaw.ac.id>

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meriana Bela Laka
NIM : 21410069
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Aksesoris Irvan Cell di Oesapa.**" yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2024/2025 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.

Mengetahui
Dekan,



Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUP TK: 7857746647230152

Kupang, 22 Juli 2025
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Meriana Bela Laka
NIM. 21410069



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa, tanggal 22 Juli 2025 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Meriana Bela Laka
TTL : Gollu Boka Sawu, 25 Mei 2001
NIM : 21410069
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell di Oesapa
Pembimbing I : Dr. Dra. Diani T. A. Ledo, SE.,M.Si
Pembimbing II : Jofret Uumbu Soru Peku Djawang, S.AB.,MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP	Utama	80	X 40%	32
Alya E. Sjioen, SE.,MM	Anggota	77	X 20%	15,4
Dr. Dra. Diani T. A. Ledo, SE.,M.Si	Anggota	80	X 20%	16
Jofret Uumbu Soru Peku Djawang, S.AB.,MM	Anggota	83	X 20%	16,6
Total Nilai Yang Diperoleh: 80				
Nilai Aksara: A (Sangat Memuaskan)				



Kupang, 22 Juli 2025
Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW
Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NIP. 7857746647230152

MOTTO

**Jadilah Versi Terbaik Dari DiriMu”Jangan Pernah Menyerah Pada
Impianmu Setiap Hari Adalah Kesempatan Baru, Dan Hidup Adalah
Petualangan,Jangan Lupa Berpetualang”**

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 menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik
2. Ayah tercinta Liku Kadi Wone dan Ibu Tercinta Regina Daijo Kaka yang selalu memberi saya dukungan dalam doa dengan penuh kasih sayang dan bantuan demi kelancaran studi.
3. Ibu Maromi Merlin Mbate, SE., M. Sc selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu menasehati penulis selama di bangku pendidikan.
4. Ibu Dr.Dra. Diani T A Ledo, SE., M.Si selaku Pembimbing I, yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Jofret U.S Peku Djawang, S.AB.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.
6. Kaka tercinta Sisilia M. Diala, Bernadeta Roni palla, Susana Soli Bawo, Agnes Genya, Muli Maja, dan adik tercinta anderias Bulu, Rinto Umbu Lele Gotze anus Bulu, yang selalu mendukung saya dan selalu membantu saya dalam Doa maupun moral dan materil.

7. Almameter yang Kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
8. Terima kasih Teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2021 manajemen kelas C dan kelas jalur minat manajemen pemasaran, Target tembus 4 tahun, dan sahabat-sahabat saya dan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing kiranya budi baik yang telah di berikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yesus Kristus.

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 Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko aksesoris irvan cell di oesapa.

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. Bapak Drs. Robert Alex Seran, M.Si
4. Ibu Maromi M. Mbate, SE., M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Ibu Maromi M. Mbate, SE., M.Sc selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Ibu Dr.Dra. Diani T A Ledo, SE., M.Si selaku Pembimbing I, yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
7. Bapak Jofret U.S Peku Djawang, S.AB.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. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, S.E.,M.P. selaku Penguji Utama dan Ibu Alya Elita Sjioen, S.E., M.M.. selaku Penguji dua.

9. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama di bangku pendidikan.
10. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang konstruktif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih Teriring Salam dan Doa yang Tulus.

Kupang, Mei 2025

Meriana Bela Laka

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Persoalan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kepuasan pelanggan.....	9
2.1.1 Harga.....	9
2.1.2 Kualitas pelayanan	13
2.2 Konsep Peneliti.....	18
2.2.1 Hipotesis dan kerangka berpikir	21
2.2.2 Kerangka dasar pemikiran	22

BAB III METODE PENELITIAN 23

3.1 Populasi dan Sampel	23
3.1.1 Populasi.....	23
3.1.2 Sampel.....	23
3.1.3 Konsep indikator empirik dan skala pengukuran	
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3 Teknik Analisis Data	27
3.3.1 Teknik Analisis Pendahuluan	27
3.3.2 Teknik Analisi Lanjutan	28

BAB IV ANALISIS DAN BAHASA HASIL ANALISIS..... 31

4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah singkat tentang toko irvan cell oesapa	31
4.1.2 Visi dan Misi toko irvan cell Oesapa.....	33
4.1.3 Struktur organisasi toko irvan cell Oesapa	34
4.1.4 Karakteristik Responden.....	41
4.2 Analisis Pendahuluan	46
4.2.1 Harga	47
4.2.2 Kualitas pelayanan.....	48
4.2.3 Kepuasan pelanggan	49
2.2.3 Analisis Lanjutan.....	50
4.2.4 Analisis Regresif Linear Berganda.....	50
4.2.5 Uji Persial (Uji T).....	52
4.2.6 Uji Simultan (Uji F)	54
4.2.7 Uji Koefisien Determinasi.....	55
4.3 Bahasa Hasil Analisis.....	56

BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Implikasi Teoritis	62
5.3 Implikasi Terapan	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Berpikir	22
Gambar 4.1 Struktur toko irvan cell oesapa	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penjualan.....	6
Tabel 3.1 Konsep indikator empirik	26
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Menurut Jenis kelamin Responden	41
Tabel 4.2 Jawaban Responden menurut Usia.....	42
Tabel 4.3 Jawaban Responden menurut pendidikan	43
Tabel 4.4 Jawaban Responden variabel harga (XI)	44
Tabel 4.5 Jawaban Responden variabel kualitas pelayanan (X2)	45
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel kepuasan pelanggan (Y)	47
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1, Surat pra penelitian.....	68
Lampiran 2, Surat ijin penelitian.....	73
Lampiran 3, Surat selesai penelitian	75
Lampiran 4, Kuesioner penelitian	77
Lampiran 5, Tabulasi data.....	78
Lampiran 6, Hasil SPSS.....	79
Lampiran 7, Kartu konsultasi bimbingan.....	80

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO AKSESORIS IRVAN CELL DI OESAPA

Penelitian ini berjudul pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa . Rumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa. apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa .

Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pelanggan yang pernah membeli di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa. Kemudian karena populasi tidak diketahui, maka penentuan sampel menggunakan rumus rasio proporsional menghasilkan 96 orang jumlah responden pelanggan yang biasa atau pernah membeli di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa . Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarluaskan melalui googleform. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji parsial (uji t), Uji simultan(Uji F), dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan nilai indeks jawaban responden variabel harga di atas, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 59,9-82,2. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 289,1 dan nilai rata-rata indeks untuk variabel harga sebesar 722,75 berada dalam kategori sedang. Berdasarkan nilai indeks jawaban responden kualitas pelayanan di atas, nilai indeks setiap indikator berkisar antara 64,7-81,4. Dengan demikian jumlah dari seluruh indeks yaitu 500,3 dan nilai rata-rata indeks 71,47 berada dalam kategori sedang. Sementara untuk nilai rata-rata indeks variabel periklanan (Y) yaitu dengan nilai indeks 64,0-81,8 berada dalam kategori sedang.

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda $Y = 5,186 + 0,301X_1 + 0,166X_2$ diketahui konstanta regresi sebesar 5,186 , koefisien regresi

$b_1=0,301$, koefisien regresi $b_2= 0,166$. Nilai konstan sebesar 5,186 artinya jika nilai harga (X_1),), Kualitas pelayanan (X_2) sama dengan nol, maka kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai sebesar 5,168 satuan. . Koefisien regresi (b_1) sebesar 0,301 artinya jika nilai harga (X_1) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,301 satuan. Koefisien regresi bernilai positif artinya terdapat pengaruh positif harga (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Koefisien regresi (b_2) sebesar 0,166 artinya jika kualitas pelayanan (X_2) mengalami kenaikan sebesar satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,166 satuan. Koefisien regresi bernilai positif, artinya terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Implikasi Terapan: Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa masukan sebagai berikut : Dengan diketahui bahwa variabel harga Toko Aksesoris Irvan Cell di kategori baik dan terlihat bahwa semua indikator variabel harga mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu di pertahankan bahkan di tingkatkan. Dengan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan di Toko Aksesoris Irvan Cell di kategori baik dan terlihat bahwa semua indikator kualitas pelayanan mendapatkan respon yang baik maka hal ini perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar meneliti lebih jauh lagi tentang indikator kepuasan pelanggan pada indikator pilihan produk dan waktu pembelian karena memiliki nilai indeks dalam kategori sedang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa, dan secara simultan harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan di Toko Aksesoris Irvan Cell Oesapa.

Kata Kunci :Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan