

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

APLIFANDI DIDI MESAK
21410013

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



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2025

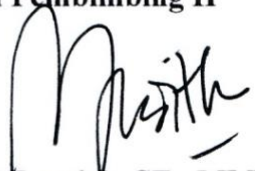
PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BUS
PT. PARIS INDAH ATAMBUA-KUPANG

APLIFANDI DIDI MESAK
21410013

Dosen Pembimbing I


Drs. Robert Alex Serang, M.Si
NUPTK: 7341744645130083

Dosen Pembimbing II


Yudith F. Lerrick, SE., MM
NUPTK: 55457596602330162



Dekan Fakultas Ekonomi
Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK : 7857746647230152

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2025

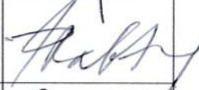
SKRIPSI

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

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :
APLIFANDI DIDI MESAK
2 1 4 1 0 0 13



Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal : 23 September 2025
Susunan Dewan Penguji

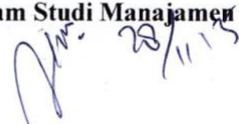
Penguji Utama	Frankie Jan Salean. SE.,MP	
Penguji Anggota	Melvin K. Djami Rane. SE.,MM	
Penguji Anggota / Pembimbing I	Drs. Robert Alex Serang. M.Si	
Penguji Anggota / Pembimbing II	Yudith F. Lerrick. SE.,MM	

**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 : 113675465230120

...



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 : Aplifandi Didi Mesak
NIM : 21410013
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. Paris Indah Atambua-Kupang.**" 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
NUPTK. 7857746647230152

Kupang, 14 Agustus 2025
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Aplifandi Didi Mesak
NIM. 21410013



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Nama : Aplifandi Didi Mesak
TTL : Atambua, 08 April 2002
NIM : 21410013
Jurusan/Progd : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT. Paris Indah Atambua Kupang
Pembimbing I : Drs. Robert A. Serang. M.Si
Pembimbing II : Yudith F. Lerrick, SE., MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Frankie J.Salean. SE.,MP	Utama	70	X 40%	28
Melvin K. Djami Rane, SE.,MM	Anggota	73	X 20%	14,6
Drs. Robert A. Serang. M.Si	Anggota	76	X 20%	15,2
Yudith F. Lerrick, SE., MM	Anggota	76	X 20%	15,2
Total Nilai Yang Diperoleh: 73				
Nilai Aksara: B+ (Sangat Baik)				

Kupang, 22 September 2025

Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW



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

MOTTO

*”PERCAYALAH SEGALA USAHAMU KEPADA TUHAN MAKA RENCANAMU
AKAN BERHASIL ”*

Amsal 16 : 3

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 Primus Kun Mesak dan Mama Yustina Lan Fahik Tercinta yang selalu menyertai penulis dengan doa, semangat, kasih sayang dan kerja keras untuk mendukung perjalanan pendidikan penulis.
3. Bapak Drs. Robert Alex Serang, M.Si selaku dosen pembimbing I dan dosen penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan pada penulis selama dibangku pendidikan dan selama masa bimbingan.
4. Ibu Yudith Febrianty Lerrick, SE., 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.
5. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
6. Teman/teman seperjuangan kelas A Manajemen angkatan 2021 yang tidak dapat penulis sebutkan nama satu persatu yang selalu membantu penulis dengan caranya masing masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat berkat dari Tuhan Yang Maha Esa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas berkat penyertaan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bus PT. Paris Indah 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 terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr Ir. Godlief Fredik Neonufa, MT., selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Bapak Drs. Robert Alex Serang, M.Si selaku pimpinan wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang dan juga Dosen Pembimbing I dan dosen penasehat akademik penulis yang selalu memotivasi dan memberikan saran-saran yang terbaik untuk penulis.
4. Ibu Maromi Merlin Mbate, SE., M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Bapak/Ibu dosen program studi manajemen yang telah memberikan ilmu dan motivasi.
6. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan berkas dan surat-surat yang diperlukan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
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. Rumusan masalah	5
1.3. Persoalan penelitian	5
1.4. Tujuan dan manfaat penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7

2.1.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3	Cara Mengoptimalkan Kepuasan Pelanggan	8
2.1.4	Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9
2.1.5	Mengukur Kepuasan Pelanggan	9
2.1.6	Indikator Kepuasan Pelanggan	12
2.2	Harga	12
2.2.1	Pengertian Harga	12
2.2.2	Penetapan Harga	13
2.2.3	Tujuan Penetapan Harga	14
2.2.4	Metode Penetapan Harga	15
2.2.5	Indikator Harga	15
2.3	Kualitas Layanan.....	16
2.3.1	Pengertian Kualitas Layanan	16
2.3.2	Indikator Kualitas Layanan	17
2.4	Konsep Penelitian	18
2.4.1	Definisi Konsep	18
2.5	Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Populasi dan Sampel	22
3.1.1	Teknik Pengumpulan Data	23
3.1.2	Konsep, Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	24
3.2	Teknik Analisis Data	25
3.2.1	Analisis Pendahulun	25
3.2.2	Analisis Lanjutan	25
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS		28
4.1	Gambaran Objek Penelitian	28
4.1.1	Sejarah PT. Paris Indah	28
4.1.2	Visi dan Misi	29
4.1.3	Karakteristik Responden	30

4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
4.2 Analisis Pendahuluan	31
4.2.1 Kepuasan Pelanggan	32
4.2.2 Kualitas Layanan	35
4.2.3 Harga	36
4.3 Analisis Lanjutan	39
4.3.1 Pengujian Hipotesis	39
4.3.1.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
4.3.1.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
4.3.2 Hasil Uji F	41
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	42
4.4 Bahasan Hasil Analisis	42
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pt. Paris Indah Atambua-Kupang	43
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Paris Indah ..	47
BAB V KESIMPULAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Implikasi	47
5.2.1 Implikasi Teori	47
5.2.2 Implikasi Terapan	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data harga tiket, jumlah kendaraan dan total penumpang PT. Paris Indah Tahun 2024	3
Tabel 3.1 Konsep, Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	33
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan (X1)	35
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X2)	37
Tabel 4.6 Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Anova	41
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Dasar Pemikiran	20
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Responden
- Lampiran 3. Hasil Perhitungan spss
- Lampiran 4. Surat Pra Penelitian
- Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian