

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO SUPER BUAH OESAPA**

STEFANUS BENEDIKTUS NAHAK
21410127

SKRIPSI

**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
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO SUPER BUAH OESAPA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

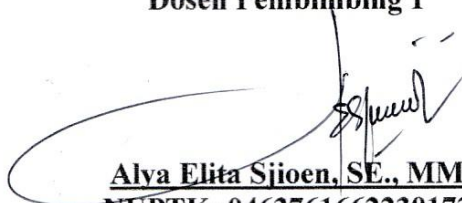
STEFANUS BENEDIKTUS NAHAK
21410127



Mengetahui

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Alva Elita Sijoen, SE., MM
NUPTK: 0463761662230172


Melvin K. Djami Rane, SE., MM
NUPTK: 5659772673230280

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Ekonomi




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

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG

2025

SKRIPSI
PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO
SUPER BUAH OESAPA

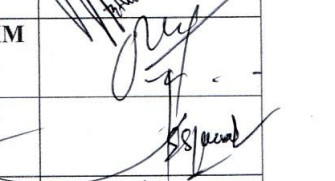
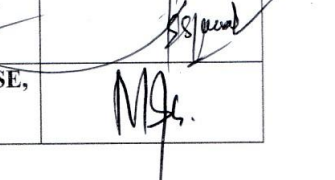
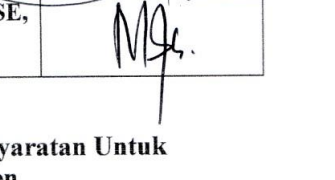
Dipersiapkan dan disusun oleh :

STEFANUS BENEDIKTUS NAHAK
21410127



Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal : 10 Oktober 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr. Dra Diani T. A Ledo S.E, M.Si	
Penguji Anggota	Dedy Raidons Se'u., SE.,MM	
Penguji Anggota/Pembimbing I	Alya Elita Sjoen, SE, MM	
Penguji Anggota/Pembimbing II	Melvin K. Djami Rane, SE, MM	

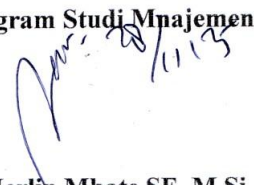
Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi



Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK : 78577466472301152

Ketua Program Studi Manajemen



Maromi Merlin Mbate, SE., M.Si
NUPTK : 1136754655230123



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, P.O. 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 : Stefanus Benediktus Nahak
NIM : 21410127
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "**Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Super Buah 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
NUPIK 7867746647230152

Kupang, 29 Agustus 2025
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Stefanus Benediktus Nahak
NIM. 21410127



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jumat, tanggal 10 Oktober 2025 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Stefanus Benediktus Nahak
TTL : Atambua, 18 September 2002
NIM : 21410127
Jurusan/Progd : Manajemen
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Super Buah Oesapa
Pembimbing I : Alya Elita Sjoen, SE.,MM
Pembimbing II : Melvin K. Djami Rane, SE.,MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Dr.Dra Diani T.A Ledo, SE., M.Si	Utama	80	X 40%	32
Dedy Raidons Se'u, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Alya Elita Sjoen, SE.,MM	Anggota	85	X 20%	17
Melvin K. Djami Rane, SE.,MM	Anggota	85	X 20%	17
Total Nilai Yang Diperoleh: 82				
Nilai Aksara: A (Sangat Memuaskan)				

Kupang, 10 Oktober 2025
Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW


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

MOTTO

***"DAN APA SAJA YANG KAMU MINTA DALAM DOA DENGAN PENUH
KEPERCAYAAN, KAMU AKAN MENERIMANYA"***

Matius 21:22

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 Alfonsius Nahak Dan Mama Klara Aek tercinta yang selalu menyertai penulis dengan doa, semangat, kasih sayang dan kerja keras untuk mendukung perjalanan pendidikan penulis.
3. Ibu Alya Elita Sjoen Se.,MM selaku dosen pembimbing I dan dosen penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukkan kepada penulis selama dibangku pendidikan dan selama masa bimbingan.
4. Ibu Melvin K. Djami Rane 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.
5. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
6. Saudara/saudari tercinta dan orng yang saya sayangi, Santy Nahak, Mersy Kehi, Epy Klau, Roy Nahak, Mama uku, Mama Lin, Mama Kiik, Bapa Kauk, Erik, Obet, Nandus, Alexa, Vano Tahu, Ketrin Klau, Iska, Bou Kiel, dan Muda/Mudi Sukabilaran (SKB) selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi

7. Teman-teman alumni (kelas A) SMAN 1 MALAKA BARAT BESIKAMA dengan caranya masing-masing yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi.
8. 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 Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Super Buah Oesapa Kota 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.
4. Ibu Maromi Merlin Mbate,SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
5. Ibu Alya Elita Sjoen Se.,MM selaku dosen Pembimbing I dan dosen penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama di bangku pendidikan dan selama masa bimbingan.

6. Ibu Melvin K. Djami Rane SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama dibangku pendidikan dan selama masa bimbingan.
7. Ibu Dr. Dra Diani Tatyana Agustin Ledo S.E, M.SI selaku dosen penguji utama dan Bapak Dedy Raidons Se'u, SE,MM selaku dosen penguji anggota.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Bapak/Ibu dosen program studi manajemen yang telah memberikan ilmu dan motivasi.
9. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan berkas dan surat-surat yang diperlukan.
10. Owner Toko Super Buah Oesapa beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di Toko super Buah Oesapa.

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, 2025

Stefanus Benediktus Nahak

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah	9
1.3. Persoalan penelitian	9
1.4. Tujuan dan manfaat penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Aspek-aspek kepuasan pelanggan	11
2.1.3 Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Harga	14
2.2.1 Pengertian Harga	14
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga	15
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Harga	16
2.2.4 Indikator Harga	16
2.3 Kualitas Produk	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	17
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk	18

2.3.3 Manfaat Kualitas Produk	19
2.3.4 Indikator Kualitas Produk	20
2.4 Kualitas Pelayanan	21
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.4.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	22
2.4.3 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.5 Konsep Dasar Penelitian	23
2.5.1 Definisi Konsep	23
2.6 Kerangka Dasar Pemikiran dan Hipotesis	25
2.6.1 Kerangka Dasar Pemikiran	25
2.6.2 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Populasi dan Sampel	28
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data	29
3.1.2 Konsep, Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	30
3.2 Teknik Analisis Data	30
3.2.1 Analisis Pendahulun	30
3.2.2 Analisis Lanjutan	31
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	34
4.1 Gambaran Objek Penelitian	34
4.1.1 Sejarah Toko Super Buah Oesapa	34
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

4.2 Analisis Pendahuluan	36
4.2.1 Harga	37
4.2.2 Kualitas Produk	39
4.2.3 Kualitas Pelayanan	41
4.2.4 Kepuasan Pelanggan	43
4.3 Analisis Lanjutan	45
4.3.1 Analisis regresi Linear Berganda	46
4.3.2 Uji Parsial (Uji T)	48
4.3.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
4.3.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
4.3.2.3 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
4.3.3 Hasil Uji F	50
4.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	51
4.4 Bahasan Hasil Analisis	51
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.4.3 Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
BAB V KESIMPULAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Implikasi	59
5.2.1 Implikasi Teoritis	59
5.2.2 Implikasi Terapan	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data penjualan buah pada Toko Super Buah Oesapa Kota Kupang Tahun 2024	6
Tabel 3.1 Konsep, Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X1)	38
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X2)	40
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	42
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Anova	50
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Dasar Pemikiran	25
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2. Tabulasi Responden	69
Lampiran 3. Hasil Perhitungan spss.....	74
Lampiran 4. Surat Pra Penelitian	75
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian	76
Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian	77
Lampiran 7. Kartu konsultasi pembimbing I	78
Lampiran 8. Kartu konsultasi pembimbing II	79