

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KIMIA FARMA OEBUFU KUPANG**

NATALIUS GUIDO MANEK
19410213

SKRIPSI

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



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2025**

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI KIMIA FARMA OEBUFU KUPANG**

NATALIUS GUIDO MANEK

19410213



MENYETUJUI

Pembimbing I

Zet Ena, SE.,MM
NUPTK : 6253745646130073

Pembimbing II

Eka Imelda Seseli, SE.,MM
NUPTK : 2149769670230493

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ARTHA WACANA
KUPANG
2025**



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Natalius Guido Manek

NIM : 19410213

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul: “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotik Kimia Farma (Oebufu 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 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, 18 Maret 2025

Yang Menyatakan

Mahasiswa



Natalius Guido Manek

NIM. 1941 0213

Mengetahui

Dekan,



Hermyn B. Mina, SE, M.Si
NUPTK. 785774667230152

MOTTO

“Karena Masa Depan Sunggu Ada, Dan Harapanmu Tidak Akan Hilang”

(Amsal 23:18)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan sukacita, segala hormat saya persembahkan bagi kemuliaan Tuhan Yesus sang pemilik kehidupan, karena atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Dan oleh karena itu Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak Augustinus Mau dan Ibu Beatrise Mera S.Pd, yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan perhatian,kasih sayang yang sangat tulus dan menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak dan Adik tercinta Kakak Nar Mau, Kakak Imus Mau,Adik Johan Mau, Adik Sary Nana, Adik Lia Las, dan seluruh keluarga dari Suku Ne'ne Nakfatu (Nai Titi), Suku Raifatus dan Suku Before yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu mendoakan, mendukung dan menjadi penyemangat saya.
3. Dosen pembimbing 1, Ibu Zet Ena, SE.,MM dan pembimbing 2. Ibu Eka Imelda Seseli, SE.,MM yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi dan saran-saran yang terbaik bagi saya selama penulisan skripsi sampai dengan selesainya skripsi ini.
4. Dosen Penguji, Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M,Si dan Ibu Margarethy R. Mbado, SE.,MM selaku dosen penguji yang selalu memberikan saran dan memberikan nasehat bagi saya serta bersedia untuk menguji skripsi yang saya tulis.

5. Teman saya Vira, Milton, Sempop, Ray, Evan, Marisa, Lia Dan Ario, yang selalu mendukung, membantu dan mendorong saya sampai terselesainya penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar.
6. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang selalu mendukung saya dengan caranya masing- masing sehingga dapat terselesainya skripsi ini dengan baik.
7. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur bagi Tuhan Yesus Kristus, Karena atas berkat kemurahan dan penyertaan-Nya Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kimia Farma Oebufu Kupang”.. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa penyertaan Tuhan Yesus serta dukungan dari berbagai pihak, baik itu dukungan moril, materil, tenaga, waktu, pikiran, dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis menyampaikan limpah terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M,Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak. Drs. Robert A. Serang, M.Si selaku Wakil dekan 1 Fakultas Ekonomi sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang selalu menasehati penulis selama dibangku pendidikan.
4. Ibu. Maromi Merlin Mbate, SE., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen
5. Dosen pembimbing 1, Ibu Zet Ena, SE.,MM dan pembimbing 2. Ibu Eka Imelda Seseli, SE.,MM, yang telah mendukung, memberi arahan dan bimbingan kepada penulis.

6. Dosen Penguji, Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M,Si dan Ibu Margarethy R. Mbado, SE.,MM, yang selalu memberikan saran dan memberikan nasehat bagi saya serta bersedia untuk menguji skripsi yang saya tulis.
7. Orang tua tercinta, Bapak Augustinus Mau dan Ibu Beatrise Mera S.Pd, yang selalu mendoakan dan mendukung penulis
8. Kakak dan Adik tercinta Kakak Nar Mau, Kakak Imus Mau, Adik Johan Mau, Adik Sary Nana, Adik Lia Las, dan seluruh keluarga dari Suku Ne'ne Nakfatu (Nai Titi), Suku Raifatus dan Suku Before yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu mendoakan, mendukung dan menjadi penyemangat penulis.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019 yang selalu mendukung saya dengan caranya masing- masing sehingga dapat terselesainya skripsi inidengan baik.
10. Almamater tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi yang ditulis ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis membutuhkan saran demi kebaikan skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca. TerimaKasih.

Kupang, 14 maret 2025

Penulis

Natalius Guido Manek

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAKSI.....	xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	11
1.3. Persoalan penelitian.....	11
1.4. Tujuan dan manfaat penelitian	11
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	11
1.4.2. Manfaat penelitian	12

BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. kepuasan pelanggan.....	14
2.1.1. Pengertian kepuasan pelanggan	14
2.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	16
2.1.3. Manfaat kepuasan pelanggan bagi bisnis	18
2.1.4. Indikator kepuasan pelanggan	20
2.2. Kualitas pelayanan	22
2.2.1. Pengertian kualitas pelayanan	22

2.2.2. Komponen kualitas pelayanan.....	24
2.2.3. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	25
2.2.4. Indikator kualitas pelayanan.....	28
2.3. Harga	29
2.3.1. Pengerian harga	29
2.3.2. Jenis-jenis strategi harga	30
2.3.3. Faktor yang mempengaruhi harga.....	31
2.3.4. Indikator harga	32
2.4. Definisi konsep.....	33
2.5. Kerangka dasar pemikiran dan hipotesis.....	34
2.5.1. Kerangka dasar pemikiran.....	34
2.5.2. Hipotesis.....	37

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi Dan Sampel	39
3.1.1. Populasi	39
3.1.2. Sampel	39
3.2. Teknik Pengumpulan Data	40
3.2.1. Kuesioner.....	40
3.2.2. Dokumentasi.....	40
3.3. Konsep, Indikator, Dan Skala Pengukuran	41
3.4. Hipotesis Statistik Dan Teknik Pengujian Hipotesis.....	42
3.4.1. Hipotesis Statistik Dan Hipotesis Kerja	42
3.4.2. Teknik Pengujian Hipotesis.....	43
3.5. Teknik analisis data	43
3.5.1. Analisis pendahuluan	43
3.5.2. Uji kualitas data.....	44
3.5.3. Analisis lanjutan	44

BAB IV. ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1. Sejarah Singkat Apotek Kimia Farma Oebufu Kupang	45
4.1.2. Visi Dan Misi Apotek Kimia Farma Oebufu Kupang.....	46
4.1.3. Struktur Organisasi Apotek Kimia Farma Oebufu Kupang ...	47
4.1.4. Uraian Tugas Apotek Kimia Farma Oebufu Kupang.....	50
4.1.5. Karakteristik Responden	51
4.2. Analisis Pendahuluan	54
4.3. Analisis Lanjutan.....	64
4.4. Teknik Pengujian Hipotesis	66
4.4.1. Uji Parsial (Uji T).....	66
4.4.2. Uji Simultas (Uji F).....	68
4.4.3. Koefisien Determinasi (R ²).....	69
4.5. Pembahasan Hasil Analisis.....	70
4.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan(X ₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y).....	70
4.5.2. Pengaruh Harga(X ₂) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y)	71

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Implikasi Teoritis.....	74
5.3. Implikasi Terapan.....	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	
----------------------	--

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. data jumlah produk yang dibeli pelanggan dalam 4 tahun terakhir di Apotek Kimia Farma	7
Tabel 1.2. produk obat	10
Tabel 3.1. tabel konsep, indikator, dan skala pengukuran	41
Tabel 4.1. responden berdasarkan jenis kelamin	51
Tabel 4.2. responden berdasarkan usia	52
Tabel 4.3. responden berdasarkan pekerjaan	53
Tabel 4.4. tabel kualitas pelayanan(X1).....	55
Tabel 4.5. harga(X2)	58
Tabel 4.6. kepuasan pelanggan	60
Tabel 4.7. hasil uji regresi linear berganda	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. kerangka dasar pemikiran.....	36
Gambar 4.1. struktur organisasi Apotek Kimia Farma Oebufu kupang	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Tabulasi Data	83
Lampiran 3 Hasil Analisis.....	86
Lampiran 4 Kartu Konsul.....	89
Lampiran 5 Surat Pra Penelitian.....	91
Lampiran 6 Surak Keterangan Penelitian	92
Lampiran 7 surak keterangan selesai penelitian	93
Lampiran 8. Spss	94

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kimia Farma Oebufu Kupang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kimia Farma (Oebufu Kupang).persoalan penelitian yaitu Apakah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kimia Farma Oebufu Kupang? Dan Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Kimia Farma Oebufu Kupang?. Tujuan penelitian yaitu: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasanpelanggan di Kimia Farma Oebufu Kupang dan Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Kimia Farma Oebufu Kupang.

Metode penelitian dalam penelitian ini yakni Masyarakat Kota Kupang Dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Apotek Kimia Farma Oebufu Kupang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan kuesioner dengan angket tertutup sedangkan teknik analisis data menggunakan Analisis regresi linear berganda, Uji parsial (Uji t), uji simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi (R^2).

Berdasarkan pengujian data dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dalam pembahasan ini akan membahas hasil peneliti sesuai dengan permasalahan yang penulis ajukan. (a) dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukan

hasil bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki t hitung sebesar 1.680 yang berarti lebih kecil dari t tabel (1,945). Kemudian probabilitas sebesar 0,0019 yang berarti lebih besar dari 0,05. (b) dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil bahwa pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan memiliki t hitung sebesar 1.680 yang berarti lebih besar dari t tabel (1,945). Kemudian probabilitas sebesar 0,25 yang berarti lebih dari 0,05. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) variable (X1) ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (2) variable(X2) adanya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

Hasil membuktikan bahwa bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang cukup baik terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata indeks sebesar 78, yang berada dalam kategori sedang. Pernyataan dengan indeks tertinggi menunjukkan bahwa pelanggan percaya pada kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan mereka, sementara indeks terendah menunjukkan bahwa bukti fisik kualitas produk masih perlu diperkuat. Secara keseluruhan, meskipun kualitas pelayanan telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan, masih terdapat ruang untuk peningkatan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa harga (X2) memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan nilai rata-rata indeks sebesar 82,46 dalam kategori tinggi, menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa harga produk terjangkau, sesuai dengan kualitas yang diberikan, dan sejalan dengan kemampuan mereka. Indeks tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa harga produk sesuai dengan kemampuan pelanggan, yang mengindikasikan bahwa faktor keterjangkauan menjadi salah satu aspek penting dalam

kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, harga yang kompetitif dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan mereka.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan