

**PENGARUH HARGA DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
TRAVEL MALAKA-KUPANG**

OLEH

ALEXANDROZ KRISTIAN LEKI

21410082

SKRIPSI

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



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

2025

LEMBARAN PENGESAHAN
PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA TRAVEL MALAKA-KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALEXANDROZ KRISTIAN LEKI

21410082



Mengetahui

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
NUPTK: 0438745646130082


Margarethy R. Mbado, SE., MM
NUPTK: 7341744645130080

Disahkan oleh

~~Dekan Fakultas Ekonomi~~


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

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2025

SKRIPSI
PENGARUH HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA JASA TRAVEL MALAKA-KUPANG

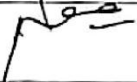
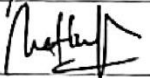
Dipersiapkan dan disusun oleh :

ALEXANDROZ KRISTIAN LEKI
21410082



Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji
Pada Tanggal : 3 Desember 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Dr. Damaris Y. Koli, SE. MP	
Penguji Anggota	Maromi Merlin Mbate, SE., M.Sc	
Penguji Anggota	Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	
Penguji Anggota	Margarethy R. Mbado, 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 : 1136754655230123



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228
(0380) 881667, (0360) 881677,
ukawfe25@gmail.com http://ukaw.ac.id

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

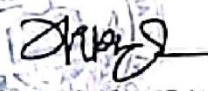
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alexandroz Kristian Leki
NIM : 21410082
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **"Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Travel Malaka-Kupang"** yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2025/2026 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,

Hermy B. Hina, SE, M.Si
NUPK 7857746647230152

Kupang, 23 Oktober 2025
Yang Menyatakan
Mahasiswa


Alexandroz Kristian Leki
NIM. 21410082



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu, Tanggal 03 Desember 2025 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Alexandroz Kristian Leki
TTL : Kletek Suai, 08 Mei 2004
NIM : 21410082
Jurusan/Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Jasa Travel Malaka-Kupang
Pembimbing I : Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si
Pembimbing II : Margarethy R.Mbado, SE.,MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal		
Dr Damaris Y.Koli, SE.,MP	Utama	80	X 40%	32
Maromi Merlin Mbate, SE.,M.Sc	Anggota	78	X 20%	15,6
Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si	Anggota	82	X 20%	16,4
Margarethy R.Mbado, SE.,MM	Anggota	82	X 20%	16,4
Total Nilai Yang Diperoleh: 80,4				
Nilai Aksara: A (Sangat Memuaskan)				

Kupang, 03 Desember 2025

Dekan Fakultas Ekonomi

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

MOTO

“Selama kamu berjalan bersama tuhan usahamu tidak akan sia-sia”

1 korintus 15:58

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 skripsi dengan baik.
2. Orang tua tercinta Mama Marcela Abuk Fahik, Bapak Afelinus Leki, Uku Ary, Tante sofi, Tresia Seu Taek (ALMARHUM) yang selalu memberi dukungan dalam doa dan bantuan demi kelancaran studi.
3. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku pembimbing I, yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan dalam skripsi ini
4. Ibu Margarethy R. Mbado,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. Saudara/saudari tercinta yang saya sayangi, adik ingo, adik fito, adik rian, adik selin, ulu nofi, rino nahak gius bere yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi
6. Teman/teman seperjuangan MJC-21 terutama susan tuka, febi lay, jhini dimamuji, elis manuhutu, ines pe, jidro benu, koko jefri, marfin hina, siani chandara, afri busu, rifal usfinit, randi nomet, tomi kause, eja jarno, ardo

mawu, dani nahak yang selalu membantu dari awal masuk kuliah sampai sekarang semoga kalian selalu dalam lindungan tuhan. dan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang selalu membantu penulis dengan caranya masing masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.

7. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas hikmat pengetahuan dan kekuatan yang telah dianugerahkan serta campur tanganNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Travel Malaka Kupang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Terselesainya 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 terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief Frederik Neonufa, MT. Selaku Rektor Universitas kristen artha wacana kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas kristen artha wacana kupang.
2. Ibu Hermyn B.Hina, S.E., M.Si selaku dekan fakultas ekonomi.
3. Bapak Drs. Robert Alex Serang, M.Si selaku wakil dekan fakultas ekonomi universitas kristen artha wacana kupang.
4. Ibu Maromi M. Mbate, SE., M.Sc selaku ketua program studi manajemen.
5. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku Wakil rector II sekaligus dosen penasehat pembimbing I yang dengan kerelaan dengan ketulusan membimbing penulis.

6. Ibu Margarethy R. Mbado, SE., MM selaku pembimbing II yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.
7. Ibu Dr. Damaris Y, Koli. SE., MP selaku penguji utama dan Ibu Maromi M. Mbate, SE., M.Sc selaku penguji anggota.
8. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masi jauh dari kata sempurna, oleh karna itu, segala usul, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini.

Kupag2025

Alexandroz kristian leki

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	i
PERSEMBAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Persoalan Penelitian	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.1.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Cara Mengoptimalkan Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	9
2.1.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.6 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 Harga	11
2.2.1 Pengertian Harga	11
2.2.2 Penetapan Harga.....	12
2.2.3 Tujuan Penetapan Harga	13
2.2.4 Metode Penetapan Harga	13
2.2.5 Indikator Harga	14

2.2 Fasilitas	14
2.3.1 Pengertian Fasilitas.....	14
2.3.2 Jenis-Jenis Fasilitas.....	15
2.3.3 Peran Dan Fungsi Fasilitas	15
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas.....	16
2.3.5 Indikator Fasilitas	16
2.4 Konsep Dasar Penelitian	17
2.4.1 Definisi Konsep.....	17
2.5 Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis.....	18
2.5.1 Kerangka Dasar Pemikiran	18
2.5.2 Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Populasi Dan Sampel	21
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data	22
3.1.2 Teknik Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep	22
3.2 teknik analisis data	23
3.2.1 Analisis Pendahuluan.....	23
3.2.2 Analisis Lanjutan	23
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS.....	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.1.1 Sejarah Travel Mandiri Expres	26
4.1.2 Visi Dan Misi	36
4.1.3 Karakteristik Responden	27
4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	27
4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
4.1.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
4.1.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Jasa Travel Dalam Satu Bulan	30
4.2 Analisis Pendahuluan.....	31
4.2.1 Harga	32

4.2.2 Fasilitas	34
4.2.3 kepuasan pelanggan	36
4.3 Analisis Lanjutan	38
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	38
4.3.2 Uji Parsial (Uji T).....	39
4.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
4.3.4 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
4.3.5 Uji Simultan (Uji F)	41
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	42
4.4 Bahasan Hasil Analisis	42
4.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	42
4.4.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Implikasi.....	49
5.2.1 Implikasi Teoritis	49
5.2.2 Implikasi Terapan.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Jasa Travel Perbulan Dalam Satu Tahun Periode 2024.....	3
Daftar Tabel 3.1 Konsep Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep.....	22
Daftar Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Daftar Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
Daftar Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Daftar Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Travel Dalam Satu Bulan	30
Daftar Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	32
Daftar Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas.....	34
Daftar Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	36
Daftar Tabel 4.8 Hasil Analisa Regresi Linier Berganda	38
Daftar Tabel 4.9 Hasil Uji F (Uji Simultan)	41
Daftar Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	42

DAFTAR GAMBAR

2.1 Skema Pengembangan Kerangka Hipotesis.....	19
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I. KUESIONER PENELITIAN.....	56
LAMPIRAN II. TABULASI DATA	61
LAMPIRAN III. HASIL OUTPUT SPSS	71