

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MEX BARBERSHOP
DI KOTA KUPANG**

THOMAS RONALDO PINAT

19410329

SKRIPSI

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



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

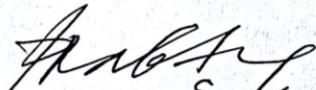
2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MEX BARBERSHOP
DI KOTA KUPANG**



MENYETUJUI

PEMBIMBING I


Drs. Robert A. Serang, M.Si.
NUPTK: 7241744645130083

PEMBIMBING II

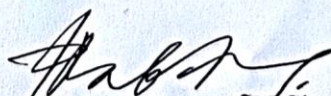

Melvin K. Djami Rane, SE, MM
NUPTK: 5659772673230282

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK: 5660763664131352

PJ Wakil Dekan


Drs. Robert A. Serang, M.Si
NUPTK: 5659772673230282

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MEX BARBERSHOP
DI KOTA KUPANG**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

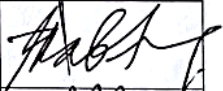
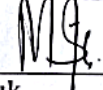
THOMAS RONALDO PINAT



Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Pada tanggal 24 Juli 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Alya Elita Sjioen, SE.,MM	
Penguji Anggota	Eka Merdekawati I Seseli, SE.,MM	
Penguji Anggota / Pembimbing I	Drs. Robert A. Serang, M.Si	
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



Drs. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK: 5660763664131352

PJ Wakil Dekan



Drs. Robert A. Serang, M.Si
NUPTK: 7241744645130083



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia Telp.
0380-881584 - WA +6282146935252 - Website: <http://www.ukaw.ac.id/>
e-mail: ukawfe25@gmail.com

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Thomas Ronaldo Pinat
NIM : 19410329
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mex Barshop di Kota 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 Fakultas Ekonomi,



Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK: 5660763664131352

Kupang, 27 Juli 2026
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Thomas Ronaldo Pinat
NIM. 19410329



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Adisucipto No. 147 Oesapa, Kota Kupang 85228, NTT - Indonesia
Telp. 0380-881584 - WA +6282146935252 - Website: <http://www.ukaw.ac.id/>
e-mail: ukawfe25@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin, Tanggal 24 Juli 2026 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Thomas Ronaldo Pinat
TTL : Tiluntob, 04 Juli 2001
NIM : 19410329
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mex Barbershop Di Kota Kupang
Pembimbing I : Drs. Robert Alex Serang, M.Si
Pembimbing II : Melvin K. Djami Rane, SE.,MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Alya Elita Sjioen SE.,MM	Utama	73	X 40%	29,2
Eka M.I Seseli, SE.,MM	Anggota	70	X 20%	14
Drs. Robert Alex Serang, M.Si	Anggota	74	X 20%	14,8
Melvin K.Djami Rane, SE., MM	Anggota	75	X 20%	15
Total Nilai yang diperoleh: 73				
Nilai Aksara: B+ (Sangat Baik)				

Kupang, 24 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Christian Daniel Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK. 5660763664131352

MOTTO

*"Orang yang menabur dengan bercucuran air mata, akan
menuai dengan bersorak-sorai."
(Masmur 126:5)*

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang lebih indah selain mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus yang selalu dan senantiasa membimbing dan memberikan kekuatan kepada penulis dalam proses awal hingga penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta saya Bapak Markus Pinat dan almarhumah Ibu Dorkas P Tapatab yang dengan segala cara mendidik, membesarkan, mendoakan dan meyekolakan saya sampai pada detik ini. Kepada kakak tercinta Hutri Pinat, Nirmala Pinat dan adik tersayang Starla Pinat yang selalu mendukung, memberi semangat dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir.
2. Seluruh keluarga besar saya yang telah mendukung dan mendoakan demi keberhasilan saya.
3. Almamater tercinta Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Semua Dosen program Studi Manajemen yang telah mengajar dan mendidik saya selama perkuliahan.
5. Semua pihak yang telah membantu penulisan ini.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat,perlindungan, dan tuntunannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mex Barbershop Di Kota Kupang “

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan,motivasi,bimbingan serta saran semua pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, M.T. Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
2. Dr. Cristian Daniel Manu, S.E.,M.Sc.,Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
3. Ibu Maromi Merlin Mbate,SE.,M.Sc selaku ketua program studi manajemen.
4. Bapak Drs. Robert A. Serang, M.Si. Selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikiran serta memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Melvin K. Djami Rane,SE,MM. Selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikiran serta memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Alya Elita Sjoen,SE,MM. Selaku penguji Utama yang telah memberikan masukan serta perbaikan dalam penyusunan skripsi.
7. Ibu Eka Merdekawati I. Seseli, SE.,MM. Selaku penguji II yang telah memberikan masukan serta perbaikan dalam penyusunan skripsi.

8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
9. Bapak/Ibu Staf Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang banyak membantu penulis dalam hal administrasi dan lainnya
10. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Markus Pinat dan almarmumah Ibu Dorkas P Tapatab yang telah membesarkan, merawat, dan memberikan segalanya yang terbaik untuk saya, serta doanya yang selalu tercurah.
11. Kedua Orang Tua Bapa Melkisedek Tapatab dan Mama Marteda T Taimenas, Kakak-kakak tersayang (kaka Sam, Kaka Gita, Kaka Del, kaka Heppi, Ti'i Nelci, Hutri) dan yang tersayang (Nirmala, Marleni, Starla) yang telah mendukung dan mendoakan penulis dari awal hingga akhir penulisan tugas akhir.
12. Teruntuk keluarga besar Pinat Tapatab terimakasih atas dukungan dan doanya.
13. Teman-teman seangkatan 2019, teman-teman kelas G dan Teman-Teman satu kampung yang sudah memberikan semangat dan masukan dalam mengerjakan tugas akhir
14. Kepada Mex barbershop yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan Kepada kaka Mex dan teman-teman yang sudah membantu selama proses penelitian.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Persoalan Penelitian	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Landasan Teoritis	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.3 Perilaku Pelanggan yang Tidak Puas	11
2.1.1.4 Strategi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17

2.1.3 Persepsi Harga	19
2.1.3.1 Pengertian Persepsi Harga	19
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Harga	21
2.1.3.3 Indikator Persepsi Harga	21
2.2 Konsep Penelitian	22
2.3 Hipotesis dan Kerangka Berpikir	23
2.3.1 Hipotesis.....	23
2.3.2 Kerangka Berpikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Populasi dan Sampel	27
3.1.1 Populasi	27
3.1.2 Sampel	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran	29
3.4 Teknik Analisis Data	30
3.4.1 Analisis Pendahuluan	30
3.4.2 Analisis Lanjutan	30
3.4.2.1. Uji Parsial (Uji t)	31
3.4.2.2. Uji Simultan (Uji F)	31
3.4.2.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	32
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	33
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Mex Barbershop	33
4.1.2 Karakteristik Responden	33
4.1.2.1 Responden berdasarkan usia	34
4.1.2.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
4.2 Analisis Pendahuluan	35
4.2.1 Kualitas Pelayanan (X1)	35
4.2.2 Persepsi Harga (X2)	37
4.2.3 Kepuasan Pelanggan (Y).....	39
4.3 Analisis Lanjutan	41

4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	41
4.3.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	43
4.3.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	44
4.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.4 Bahasan Hasil Analisis	46
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	46
4.4.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	47
BAB V PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Implikasi Teoritis	49
5.3 Implikasi Terapan	50
DAFTAR PUSTAKA	52
Lampiran	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Mex Barbershop	5
Tabel 3.1 Konsep, Indikator dan Skala Pengukuran Konsep	29
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden	34
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan Responden	35
Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga	38
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.6 Uji Regresi Linear Berganda	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Parsial (Uji t)	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F)	45
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi (R ²)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Dasar Pemikiran	26
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	60
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	66