



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO FAJAR
TOSERBA DI KABUPATEN SIKKA**

S K R I P S I

**Diajukan kepada Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero
untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat
guna memperoleh gelar Sarjana Bisnis
Program Studi
Kewirausahaan**

Oleh

ROMUALDUS TOLAN DANIBAO

NIM : 22942020020

**PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS TEKNOLOGI KREATIF
INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO**

2026

HALAMAN PENERIMAAN JUDUL

1. NAMA : Romualdus Tolan Danibao
2. JURUSAN : Kewirausahaan
3. JUDUL : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Fajar Toserba Di Kabupaten Sikka.
4. TANGGAL DITERIMA : Jumat, 13 Februari 2026
5. MENGESAHKAN :

Dosen Pembimbing

Eugenius Besli S.Ak., M.Ak

Dekan Fakultas
Teknologi Kreatif



Dr. Petrus Dori

Ketua Program Studi
Kewirausahaan

Kristianto R. M. Naben, S. Fil., M.A.

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero
dan diterima untuk memenuhi sebagian
dari syarat-syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis
Program Studi
Kewirausahaan

Pada Tanggal
Selasa, 26 Mei 2026
Mengesahkan

INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO

Dewan Penguji

1. Penguji I : Albrik Hendra Dasmin Dakal, S.E., M.M :



2. Penguji II : Eugenius Besli, S.Ak., M.Ak

: 

Dekan Fakultas
Teknologi Kreatif



Dr. Petrus Dori

Ketua Program Studi
Kewirausahaan



Kristianto R. M. Nabon, S. Fil., M.A.



YAYASAN PERSEKOLAHAN SANTO PAULUS ENDE

INSTITUT FILSAFAT DAN TEKNOLOGI KREATIF LEDALERO

Maumere 86152 - Flores - NTT

No.Telp/Fax : (0382) 242 6535, Email : official@iftkledalero.ac.id, Web: iftkledalero.ac.id

BERITA ACARA

Pada hari ini, Selasa 26/05/26 telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Kampus Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif (IFTK) Ledalero dan dinyatakan:

LULUS / ~~TIDAK LULUS~~

Nama : ROMUALDUS TOLAN DANIBAO
N I M : 22942020020
Program Studi : Kewirausahaan
P T S : IFTK Ledalero
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Fajar Toserba di Kabupaten Sikka

Dewan Penguji

1. Pembimbing : Eugenius Besli, S.Ak., M.Ak.
2. Penguji I : Albrik Hendra Dasmin Dakal, S.E., M.M.
3. Penguji II : Rikardus Gonzales Wea Libu, S.E., M. M.


.....

.....

.....

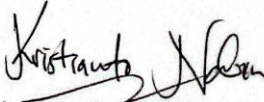
Mengetahui

Rektor IFTK Ledalero


INSTITUT FILSAFAT
DAN TEKNOLOGI KREATIF
LEDALERO

Prof. Dr. Otto Gusti Ndegong Madung

Ketua Prodi Kewirausahaan



Kristianto R. M. Nabén, S. Fil., M.A.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Romualdus Tolan Danibao

NIM : 22942020020

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Fajar Toserba Di Kabupaten Sikka.

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero atau Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Maumere, 13 Mei, 2026

Yang membuat pernyataan,



Romualdus Tolan Danibao

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Romualdus Tolan Danibao
NIM : 22942020020
Prodi : Kewirausahaan
Jenis Pendidikan : STRATA 1 (S1)
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Fajar Toserba di Kabupaten Sikka.”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Maumere, 13 Mei, 2026

Yang membuat pernyataan,

 *Romualdus Tolan Danibao*

Romualdus Tolan Danibao

MOTO

**“JALANMU TIDAK AKAN TERSESAT SELAGI KAMU TIDAK
LUPA DARI MANA DAN DARI SIAPA KAMU BERASAL”.**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada *Ama Rera Wulan Ina Tana Ekan*, atas penyertaan- Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

1. Kepada kedua Orang Tuaku, Bapak Laurensius Suban Danibao, Mama Maria Mai Werang. Terima kasih atas dukungan berupa doa khusus untukku, kasih sayang yang tidak pernah terhenti, dan motivasi selalu menguatkan. Skripsi ini, merupakan bentuk kecil untuk membalas semua jeri payah kalian.
2. Keempat saudaraku nona Alda, Aldo, Fr Al dan no El tersayang dan Danibao Family. Terima kasih dukungan moril yang senantiasa menguatkan selama masa perkuliahan.
3. Dosen pembimbing Pak Eugenius Besli, S.AK., M.AK yang dengan senantiasa dan sabar telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam membimbing dan mengarahkan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Sahabat seperjuangan Republik KWU 22. Terima kasih untuk setiap cerita, kebersamaan yang selalu terukir abstrak dalam lembaran hidupku.
5. Almamaterku tercinta IFTK Ledalero. Terima kasih telah memperkenankan aku memperdalam ilmu di lembaga ini.
6. Bapak/Ibu responden yang telah berkenan mengisi kuesioner penelitian ini.

INTISARI

Romualdus Tolan Danibao, 22942020020, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Fajar Toserba**. Skripsi. Program Studi Kewirausahaan, Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, 2026.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan di sektor ritel, terutama di Kabupaten Sikka, yang menuntut setiap usaha untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Toko Fajar Toserba sebagai salah satu usaha ritel lokal perlu mengoptimalkan kualitas pelayanan dan strategi harga agar mampu bersaing dan mempertahankan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang pernah berbelanja di Toko Fajar Toserba. Sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert. Teknik analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis (uji t, uji F, dan koefisien determinasi).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai t hitung (8,758) > t tabel (1,66055) dan signifikansi $0,000 < 0,05$; (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai t hitung (4,080) > t tabel (1,66055) dan signifikansi $0,000 < 0,05$; (3) Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai F hitung (102,152) > F tabel (3,938) dan signifikansi 0,000. Nilai *adjusted R square* sebesar 0,671 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 67,1% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil tersebut, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Toko Fajar Toserba. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan harga. Oleh karena itu, disarankan bagi pihak toko untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, mempertahankan strategi harga yang kompetitif, serta mempertimbangkan faktor lain seperti kualitas produk, promosi, dan fasilitas toko untuk penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Toko Ritel, Fajar Toserba.

ABSTRACT

Romualdus Tolan Danibao, 22942020020, **Analysis of the Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Fajar Toserbah Store**. Thesis. Entrepreneurship Study Program, Ledalero Institute of Philosophy and Creative Technology, 2026.

This research is motivated by increasing competition in the retail sector, particularly in Sikka Regency, which requires every business to consider factors that can influence customer satisfaction. Fajar Toserba, as a local retail business, needs to optimize its service quality and pricing strategy to compete and retain customers. The purpose of this study is to determine and describe the influence of service quality and price on customer satisfaction, both partially and simultaneously.

This study used a quantitative method with an associative approach. The study population was all consumers who had shopped at Fajar Toserba. The sample was determined using the Lemeshow formula, with 100 respondents using an accidental sampling technique. Data collection was conducted using a Likert-scale questionnaire. Data analysis techniques included validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing (t-test, F-test, and coefficient of determination).

The results showed that: (1) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the calculated t-value (8.758) > t-table (1.66055) and a significance level of $0.000 < 0.05$; (2) Price has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a calculated t-value (4.080) > t-table (1.66055) and a significance level of $0.000 < 0.05$; (3) Simultaneously, service quality and price have a significant effect on customer satisfaction, with a calculated F-value (102.152) > F-table (3.938) and a significance level of 0.000. The adjusted R-square value of 0.671 indicates that the two independent variables explain 67.1% of the variation in customer satisfaction, with the remainder explained by other variables outside the study.

Based on these results, it is concluded that service quality and price, both jointly and partially, have a positive and significant effect on customer satisfaction at Fajar Toserba. Service quality has a more dominant influence than price. Therefore, it is recommended that the store continue to improve service quality, maintain a competitive pricing strategy, and consider other factors such as product quality, promotions, and store facilities for further research.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Retail Store, Fajar Toserba.

KATA PENGANTAR

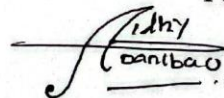
Puji syukur kepada Tuhan atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Fajar Toserba Di Kabupaten Sikka”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan akademik dalam meraih gelar sarjana pada program strata satu di Fakultas Teknologi Kreatif Institut Filsafat Dan Teknologi Kreatif Ledalero.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi peneliti berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Rektor Institut Filsafat dan Teknologi Kreatif Ledalero, Bapak Prof. Dr. Otto Gusti Madung atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan selama menempuh pendidikan.
2. Dekan Fakultas Teknologi Kreatif, Dr. Petrus Dori, atas dukungan dan arahan selama proses perkuliahan.
3. Bapak Kristianto R. M. Nabon, S.Fil., M.A, selaku kepala program studi Kewirausahaan yang telah memberikan izin, serta kelancaran administrasi selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Eugenius Besli S.Ak.,M.Ak, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan saran, sehingga menginspirasi lahirnya judul penelitian ini.
5. Bapak Albrik Hendra Dasmin Dakal, S.E., M.M, selaku dosen penguji yang sudah menguji, dan memberikan kritik, serta saran bagi penyempurnaan penelitian ini.

Maumere, 14 Mei, 2026

Peneliti



Romualdus Tolan Danibao

DAFTAR ISI

HALAMAN PENERIMAAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	III
MOTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
INTISARI.....	VI
ABSTRACT	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN	7
1.4 BATASAN MASALAH	8
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis	8
1.1 Sistematika Penelitian	9

BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 PERILAKU KONSUMEN	11
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	11
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	12
2.1.3 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	15
2.2 KUALITAS PELAYANAN	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.3 HARGA	21
2.3.1 Pengertian Harga	21
2.3.2 Tujuan Penetapan Harga	22
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	23
2.3.4 Indikator Harga.....	25
2.4 KEPUASAN PELANGGAN	27
2.4.1 Pengertian Kepuasan pelanggan.....	27
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	28
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	29
2.5 PENELITIAN TERDAHULU	30
2.6 HIPOTESIS PENELITIAN	31
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.7 KERANGKA PEMIKIRAN	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 SIFAT PENELITIAN	34
3.2 DEFINISI OPERASIONAL DAN INDIKATOR VARIABEL PENELITIAN	35
3.3 POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	37

3.3.1	Populasi	37
3.3.2	Sampel	37
3.4	SUMBER DAN METODE PENGUMPULAN DATA	39
3.4.1	Sumber.....	39
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	39
3.5	TEMPAT DAN WAKTU PENGAMBILAN DATA	40
3.6	PENGEMBANGAN INSTRUMEN PENELITIAN	40
3.7	UJI KUALITAS DATA.....	42
3.7.1	Uji Validitas	43
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.8	TEKNIK ANALISIS DATA	44
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	44
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.8.3	Uji Statistik.....	46
3.8.4	Uji Hipotesis.....	47
3.8.5	Koefisien Determinasi (R^2)	49
BAB IV		51
HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	GAMBARAN UMUM RESPONDEN	51
4.1.1	Karakteristik Responden	51
4.2	HASIL UJI INSTRUMEN	53
4.2.1	Uji Validitas	53
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	55
4.3	UJI ASUMSI KLASIK.....	55
4.4	ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF.....	58
4.4.1	Deskripsi Jawaban Responden	59
4.4.2	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
4.5	ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	65
4.6	UJI HIPOTESIS	66

4.6.1 Uji t.....	66
4.6.2 Uji F.....	68
4.6.3 Koefisien Determinasi	68
4.7 PEMBAHASAN.....	69
BAB V	78
PENUTUP	78
5.1 KESIMPULAN	78
5.2 SARAN.....	79
5.3 KETERBATASAN PENULISAN	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84