

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TITIP ELLY SANDRA
DI KABUPATEN ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**MARIA PROTASIA WELE
NIM : 2020410313**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MARIA PROTASIA WELE

Nim : 2020410313

**Judul : PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
JASA TITIP ELLY SANDRA DI KABUPATEN ENDE.**

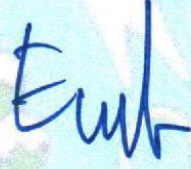
Ende, 18 Januari 2025

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II


Gabriel Tanusi, SE., M.Si
NIDN.0827067101


Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores



Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 18 Januari 2025



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.
NIDN. 0826097401



Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN. 0814109101

Dewan Penguji:

1. **Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc.**
NIDN. 0826097401
2. **Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM**
NIDN. 0831108301
3. **Santy Permata Sari, S.AB., MM**
NIDN. 0829069001
4. **Maria Endang Jamu, SE., MM**
NIDN. 0814109101
5. **Gabriel Tanusi, SE., M.Si**
NIDN. 0827067101

1.
2.
3.
4.
5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende.”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 18 Januari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 18 Januari 2025
Yang Memberi Pernyataan



Maria Protasia Wele
2020410313

MOTTO

**“BUKAN MASALAH SIAPA YANG TERCEPAT DAN SIAPA
YANG TERLAMBAT, NAMUN SIAPA YANG BERHASIL
MENYELESAIKAN APA YANG DIA MULAI”**

(Maria Protasia Wele)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran tuhan yang maha esa, karyaku dengan tulus kupersembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai peneliti dalam menjalani proses pendidikan
2. Yang tercinta kedua orang tuaku “Bapak Florianus Fransiskus Balu dan Mama Helena Dhone” orang tuaku memang tidak bergelar sarjana namun orang tuaku mendidik penulis, memberikan semangat yang tiada hentinya memberikan kasih sayang doa, motivasi dengan penuh keiklasan untukku serta tenaga yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana terimakasih untuk semua hal yang telah di berikan bapak dan mama sampai menyelesaikan skripsi ini. Kebahagiaan dan rasa bangga bapak dan mama menjadi tujuan utama dalam hidupku.
3. Yang tersayang adik-adikku “ Daniela Gordensia Sadha, Anna Maria Nega, Dominikus Lodo dan adik-adik dari kos pondok theresya,fensa,yutri dan ara” serta keluargaku yang telah memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Yang tersayang oma-oma saya “Elisabet Wele dan Katharina Sadha” yang selalu menasehati dan membantu orang tuaku dalam bentuk apapun selama di bangku pendidikan.
5. Teman- teman seperjuangan program studi manajemen angkatan 2020
6. Almamaterku tercinta Universtas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas segala berkat bimbingan dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TITIP ELLY SANDRA DI KABUPATEN ENDE”**.

Penulis menyadari dalam dalam penulisan skripsi ini adalah karena bantuan dari berbagi pihak. Untuk itu dengan hati yang tulus ikhlas penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Rektor dan parah Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Ketua Program Studi Manajemen beserta semua staf Dosen dan seluruh karyawan yang telah melancarkan urusan penulis.
4. Bapak Gabriel Tanusi, SE., M.Si dan Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya.
5. Bapak Dr. Rafael Octavianus Byre, SE., M.Sc, Ibu Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM dan ibu Santy Permata Sari, S.AB., MM selaku tim dosen penguji.
6. Jasa Titip Elly Sandra, terimakasih sudah mengijinkan dan menyediakan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Kedua orang tuaku, keluarga dan semua saudara-saudari yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah memberikan semangat dan doa, terima kasih atas campur tangan kalian semua sehingga bisa membawa saya sampai titik ini.
8. Terimakasih atas solidaritas, arti hidup dan kekeluargaan selama ini, segenap teman-teman manajemen angkatan 2020 yang banyak sekali memberikan kenangan, pelajaran, pengalaman hidup, keakraban, kasih sayang dan keceriaan setiap hari.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutka satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan masukan serta inspirasi bagi penulis, suatu kebahagiaan yang telah dipertemukan dan di perkenalkan dengan kalian semua, terimakasih banyak.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan pahala dan nikmat atas bantuan yang selama ini diberikan kepada peneliti. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jau dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan keritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Februari 2025

Penulis

ABSTRAK

Maria Protasia Wele, 2025. “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende”, Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Flores

Pembimbing I: Gabriel Tanusi, SE.,M.Si

Pembimbing 2: Maria Endang Jamu, SE.,MM

Penelitian ini bertujuan : (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada jasa titip Elly Sandra.(2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa titip Elly Sandra.(3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa titip Elly Sandra.(4) untuk mengetahui pengaruh harga,kualitas pelayana dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan jasa titip Elly Sandra. Penelitian ini termasuk penelitian assosiatif kasual dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang yaitu pelanggan Jasa Titip Elly Sandra. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Nilai koefisien (β) variabel harga sebesar 0,815 dan nilai t_{hitung} sebesar 10,485. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,485 > 1,98609$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa titip Elly Sandra.(2) Nilai koefisien (β) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,452, dan nilai t_{hitung} sebesar 12,873. Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,873 > 1,98609$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.(3) Nilai koefisien (β) koefisien variabel kepercayaan sebesar 0,453 dan nilai t_{hitung} sebesar 21,123 Artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ $1,98609$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa titip Elly Sandra. (4) Nilai F_{hitung} sebesar 222,128 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan F_{tabel} sebesar 2,70 dengan demikian F_{hitung} lebih besar F_{tabel} ($222,128 > 2,70$) dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat di simpulkan bahwa uji F diterima dan terbukti Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende.

Kata kunci: *Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, jasa titip*

ABSTRACT

Maria Protasia Wele, 2025. "The Effect of Price, Service Quality, and Trust on Customer Satisfaction of Elly Sandra's Personal Shopping Service in Ende Regency", Thesis. Management Study Program. Faculty of Economics and Business. University of Flores

Supervisor I: Gabriel Tanusi, SE.,M.Si

Supervisor 2: Maria Endang Jamu, SE.,MM

This study aims to: (1) To determine and analyze the effect of price on customer satisfaction in Elly Sandra's personal shopping service. (2) To determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction in Elly Sandra's personal shopping service. (3) To determine and analyze the effect of trust on customer satisfaction in Elly Sandra's personal shopping service. (4) To determine the effect of price, service quality and trust together on customer satisfaction in Elly Sandra's personal shopping service. This study is a casual associative study using a quantitative approach. The sample in this study was 96 people, namely customers of Elly Sandra's Personal Shopping Service. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression is used to test the hypothesis of this study.

The results of this study indicate that; (1) The coefficient value (β) of the price variable is 0.815 and the t-count value is 10.485. This means that $t_{count} > t_{table}$ ($10.485 > 1.98609$) and the significant value is $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that price has a significant effect on customer satisfaction of Elly Sandra's personal shopping service. (2) The coefficient value (β) of the service quality variable is 0.452, and the t-count value is 12.873. This means that $t_{count} > t_{table}$ ($12.873 > 1.98609$) and a significant value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that service quality has a significant effect on customer satisfaction. (3) The coefficient value (β) of the trust variable coefficient is 0.453 and the t count value is 21.123. This means that $t_{count} > t_{table}$ 1.98609 and a significant value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that trust has a significant effect on customer satisfaction of Elly Sandra's personal shopping service. (4) The F count value is 222.128 with a significant value of $0.000 < 0.05$ and F table of 2.70, thus F count is greater than F table ($222.128 > 2.70$) and a significant level of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that the F test is accepted and proven that Price, Service Quality and Trust have an effect on Customer Satisfaction of Elly Sandra's Personal Shopping Service in Ende Regency.

Keywords: *Price, Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Personal Shopping Service*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Konsep Pemasaran	9
2.1.2 Harga	10

2.1.2.1 Pengertian Harga.....	10
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	12
2.1.2.3 Indikator Harga	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayana	17
2.1.4 Kepercayaan	18
2.1.4.1 Pengertian Kepercayaan.....	18
2.1.4.2 Indikator Kepercayaan	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	21
2.1.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.5.3 Faktor –Faktor Kepuasan Pelanggan	22
2.1.5.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Jasa Titipn Elly Sandra, Ende	25
2.4.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa titip Elly Sandara	26

2.4.3 Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Titip Elly Sandra.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	30
3.4 Defenisi Operasonal Variabel	30
3.5 Jenis Dan Sumber Data	32
3.5.1 Jenis Data	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Instrumen Penelitian	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.9 Analisis Linear Berganda.....	36
3.10 Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum	39
4.1.1 Sejarah Berdirinya Jasa Titip Elly Sandra	39
4.1.2 Visi Misi Jasa Titip Elly Sandra	41
4.1.3 Struktur Organisasi Jasa Titip Elly Sandra	41
4.1.4 Deskripsi Responden.....	42
4.2 Uji Instrumen Penelitian	48

4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.2 Uji Reliabilitas	50
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.1 Uji Normalitas.....	52
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	53
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.4 Uji Hipotesis atau Uji T	57
4.4.1 Hipotesis Pertama	57
4.4.2 Hipotesis Kedua	59
4.4.3 Hipotesis Ketiga.....	60
4.4.4 Hipotesis Keempat (Uji F)	62
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.5.1 Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan	63
4.5.2 Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.....	65
4.5.3 Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.....	67
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Berikut ini jasa titip yang ada di kota ende	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasonal	31
Tabel 3.2 Skala Likert	34
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Penggunaan JASTIP	46
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Aplikasi Pesanan.....	47
Tabel 4.6 Tabel Uji Validitas	48
Tabel 4.7 Tabel Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.8 Uji Normalitas Data	52
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Spearman's rho.....	54
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.11 Regresi Linier Berganda	56
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende	57
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende.....	58

Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende ...	59
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende.....	60
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende ...	61
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende ...	62
Tabel 4.18 Hasil Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende	62
Tabel 4.20. Hasil Koefisien Determinan Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Titip Elly Sandra Di Kabupaten Ende	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema kerangka pemikiran	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	40
Diagram 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Diagram 4.3 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Diagram 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Diagram 4.5 Data Responden Berdasarkan Lamanya Usaha.....	46
Diagram 4.6 Data Responden Berdasarkan Aplikasi Pesanan.....	47