

**PENGARUH KUALITAS JASA, PEMBERIAN DISKON DAN
ULASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN
MENGUNAKAN *WEDDING ORGANIZER*
PADA *ICON EVENT* KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH:

REBECHA NATALIA LIEM
NIM : 32118033

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira, guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

Kupang, Desember 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



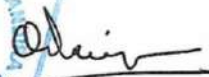
Dr. Yolinda Yanti Sonbay, SE.M.Sc



Maria Goreti Malut, SE.MM

MENGESAHKAN:

Ketua Program Studi Akuntansi:








Maria O. Veronica Moi, SE., M.Sc

LEMBARAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira, yang diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Sabtu, 12 Desember 2022
Jam : 13.00 – 15.00
Tempat : Conference Room
Atas Nama : Maria Adriani Bupu
No. Registrasi : 33118206
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr.Yolinda Yanti Sonbay SE.M.Sc ()
2. Sekretaris : Maria Goreti Malut, SE.MM ()
3. Penguji I : Dr. Henny A. Manafe, SE.MM ()
4. Penguji II : Leopold M.T. Dawu. SE.MM ()
5. Penguji III : Dr.Yolinda Yanti Sonbay SE.M.Sc ()

MENGETAHUI:


Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis,
Dr. M.E. Perseveranda, SE.,MM
NIDN: 0819066703


Ketua Program Studi Akuntansi,
Maria.O.V Moi, SE, M.Sc
NIDN: 0812059101

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Mengucap syukurlah dalam segala hal, sebab itulah yang dikehendaki Allah di dalam Krisus Yesus bagi kamu”.

(1 Tesalonika 5:14)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Orang tua tercinta Bapak Denni Liem dan Ibu Naema Antoneta Sa’u, yang dengan bersusah payah membiayai studi dan yang tidak pernah lelah mendoakan segala yang terbaik. Kepada saudara yang terkasih, kakak Devan Leonard Liem dan Andry Christofel Liem yang selalu mendukung dan memotivasi untuk tetap semangat.

Kupang, Desember 2022

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pemberian Diskon dan Ulasan Pelanggan Terhadap Keputusan Menggunakan *Wedding Organizer* Pada *Icon Event* Kupang”, dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE.,M.Si selaku Dekan, Br. Salomon Leki, SVD, SE, M.Ec. Dev dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I, Ketua Panitia Ujian Skripsi dan Penguji III serta Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE, MM selaku dosen Pembimbing II dan Sekretaris Panitia Ujian yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Stanis Man, SE, M.Si selaku Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
6. Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
7. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
8. Ibu Angelina Penun, SH selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi.
9. Bapak Denni Liem dan Ibu Naema A. Sa'u sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta saudara-saudari (Kakak Devan Liem dan Andry Liem) yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Sarjana Manajemen ini.
10. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2018 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya

Mandira Kupang (terkhusus Yolanda, Dhesy, Dhea, Rista dan Ina), yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Desember 2022

Penulis

ABSTRAK

Rebecha Natalia Liem (32118033), dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Jasa, Pemberian Diskon dan Ulasan Pelanggan Terhadap Keputusan Menggunakan *Wedding Organizer* Pada *Icon Event* Kupang” di bawah bimbingan Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku pembimbing I dan Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE, MM selaku pembimbing II.

Wedding Organizer merupakan suatu jasa yang bertujuan untuk memberikan pelayanan dan membantu calon pengantin untuk pelaksanaan acara pernikahan mereka yang dimulai dari tahap perencanaan sampai pelaksanaan. Perkembangan data penggunaan jasa *Wedding Organizer* pada *Icon Event* Kupang dari tahun 2017 – 2021 mengalami fluktuasi. Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas jasa, pemberian diskon, ulasan pelanggan dan gambaran keputusan pelanggan dalam menggunakan *Wedding Organizer* pada *Icon Event* Kupang? (2) Apakah kualitas jasa, pemberian diskon dan ulasan pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan *Wedding Organizer* pada *Icon Event* Kupang? (3) Apakah kualitas jasa, pemberian diskon dan ulasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan *Wedding Organizer* pada *Icon Event* Kupang?

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang sudah pernah menggunakan jasa *Wedding Organizer* pada “*Icon Event*” Sikumana, Kota Kupang sebanyak 960 orang. Sampel dalam penelitian ini yaitu 90 responden. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner melalui *Google Form*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel kualitas jasa sebesar 81,96%, variabel pemberian diskon sebesar 79,3%, variabel ulasan pelanggan sebesar 80,7%, dan keputusan menggunakan *Wedding Organizer* pada “*Icon Event* Kupang” sebesar 79,4%, semua variabel termasuk dalam kategori baik. Analisis statistik regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0,262X_1 + 0,323X_2 + 0,351X_3$. Hasil uji t diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas jasa sebesar 3,224 dengan nilai signifikan 0,002, variabel pemberian diskon sebesar 3,174 dengan nilai signifikan 0,002, dan variabel ulasan pelanggan sebesar 3,329 dengan nilai signifikan 0,001, di mana nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Hasil uji F_{hitung} sebesar 74,517 dengan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan ke tiga variabel bebas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *Wedding Organizer* pada “*Icon Event* Kupang”. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan menjelaskan kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 71,2%, sedangkan sisanya sebesar 28,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disarankan kepada *Wedding Organizer* pada “*Icon Event* Kupang” agar memberikan kualitas jasa yang ideal, menawarkan diskon menarik atau mengurangi harga agar dapat menghasilkan ulasan pelanggan yang baik, sehingga banyak yang membuat keputusan untuk menggunakan jasa *Wedding Organizer* pada “*Icon Event* Kupang”.

Kata Kunci: Kualitas Jasa, Pemberian Diskon, Ulasan Pelanggan dan Keputusan Menggunakan *Wedding Organizer* Pada “*Icon Event* Kupang”

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Konsep Pemasaran	10
B. Peranan Pemasaran.....	11
C. Bauran Pemasaran.....	13
D. Perilaku Konsumen	16
E. Keputusan Pembelian.....	17
F. Kualitas Jasa.....	22
G. Pemberian Diskon	25

H. Ulasan Pelanggan	28
I. Penelitian Terdahulu	30
J. Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Tempat dan Waktu Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel	34
C. Jenis Data	36
D. Metode Pengumpulan Data	37
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator Dan Skala Pengukur	37
F. Uji Kuesioner	39
G. Metode Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Karakteristik Responden	48
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	53
C. Analisis Data	57
D. Pembahasan.....	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pesanan <i>Icon Event</i> Kupang 2017-2021	5
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator Dan Skala Pengukuran.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Jasa (X_1)	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pemberian Diskon (X_2)	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Ulasan Pelanggan (X_3)	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan <i>Wedding Organizer</i> Pada <i>Icon Event</i> Kupang (Y)	55
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Kualitas Jasa (X_1)	57
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Pemberian Diskon (X_2)	58
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Ulasan Pelanggan (X_3)	59
Tabel 4.15 Kategori Gambaran Keputusan Menggunakan <i>Wedding Organizer</i> Pada <i>Icon Event</i> Kupang (Y)	60
Tabel 4.16 Uji Linearitas	62
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t)	68

Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji F)	70
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Konsumen	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas	61
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas	62
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas	64

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 2 Hasil Uji Deskriptif	89
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	99
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	100
Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas	101
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas	102
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastisitas	102
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	103