

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Bapa, Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberkati dan menuntun jejak langkah saya hingga saya bisa berada pada titik ini. Saya dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang menjadi kewajiban saya sebagai mahasiswa tingkat akhir di Universitas Katolik De La Salle Manado.

Pada kesempatan ini pula, saya ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada segala pihak yang sudah turut berperan baik dalam mendoakan, membantu, membimbing, memberi motivasi dan menyemangati baik itu sebelum, sesudah dan selama saya menyusun skripsi ini.

Dengan hormat, saya ingin berterima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menjadi tumpuan hidup saya dalam menjalankan aktivitas hidup saya.
2. Papa dan Mama yang selalu berusaha memenuhi kebutuhan saya terlebih secara finansial, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya. Kakak saya Ailing Sondakh beserta suami Hilkia Tengor yang membantu saya saat saya membutuhkan.
3. Diri saya sendiri, yang sudah berjuang sampai pada saat ini walau banyak rintangan dan godaan
4. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Ma'am Dr Ivonne A. Umboh., SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus sebagai

Dosen Pembimbing I yang telah membantu memberikan arahan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi

6. Ma"am Merry J. Korompis., SE, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membantu membimbing dan memberikan arahan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
7. Ma"am Patricia G. J., SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado
8. Sir Teddy Yustinus Tandaju, SE., M.B.A sebagai penguji I dalam ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan masukan atas kekurangan dari laporan skripsi
9. Sir Joseph J.A. Turambi, SE., M.Sc sebagai penguji II dalam ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan masukan atas kekurangan dari laporan skripsi
10. Seluruh Staf, Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado, atas segala pengetahuan serta motivasi yang diberikan kepada mahasiswa.
11. Pihak Sakuramart, dan seluruh Staf dan Karyawan yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian ini.
12. Keluarga besar Kapojos Pesik, oma, opa, dan juga om dan tante yang sudah membantu memberikan akomodasi dan juga bantuan finansial selama saya berkuliah.

13. Teman-teman “BESTIE” Vilya Kapele, Feissi Takalamingan, Echa Poluakan, yang saling memberikan dukungan, semangat, dan motivasi satu sama lain.
14. Jessica Intan Lile, Cinthia Londok, Maria Wawolangi, Blessing Tamawiwi, Melany Runturambi, yang turut memberikan bantuan serta motivasi selama penyusunan skripsi
15. Vanesa Repi, Virani Tombuku, Syalomitha Nayoan, Florencia Tambingon, Amelia Harinda, Chefril Sangkoy yang sudah memberikan dukungan dan bantuan serta motivasi selama proses penelitian.
16. Teman-teman angkatan 2018 Program Studi Manajemen, yang saling mendukung dan membantu satu sama lain.
17. Semua pihak yang sudah membantu dan ambil bagian baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, saya memohon maaf atas kesalahan yang mungkin nantinya akan ditemukan dalam skripsi ini. Saya sangat menghargai apabila diberikan kritik dan saran yang membangun. Sekali lagi, saya ucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang saya sebutkan diatas kiranya Tuhan Yesus senantiasa memberkati.

Manado, 2023

Liani Silviani Sondakh

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoretis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Pendahuluan	10
2.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2.1 Persepsi Konsumen	10
2.3 Konsep Kenyamanan Tempat	11
2.3.1 Definisi Kenyamanan Tempat.....	11

2.3.2 Indikator Kenyamanan Tempat	11
2.4 Konsep Ketersediaan Produk	12
2.4.1 Definisi Produk	12
2.4.2 Indikator Produk	12
2.5 Konsep Promosi	13
2.5.1 Definisi Promosi	13
2.5.2 Indikator Promosi.....	13
2.6 Konsep Kepuasan Konsumen	14
2.6.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	14
2.6.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.7 Penelitian Terdahulu	15
2.8 Model Penelitian Empirik	20
2.9 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Pendahuluan	22
3.2 Objek Penelitian dan Jangka Waktu Penelitian	22
3.2.1 Objek Penelitian	22
3.2.2 Jangka Waktu Penelitian	23
3.3 Jenis Penelitian, Data dan Sumber Penelitian	23
3.3.1 Data dan Sumber Penelitian	23
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Teknik dan Metode Pengambilan Sampel.....	24

3.5 Metode Pengambilan Data	25
3.5.1 Wawancara	25
3.5.2 Penyebaran Kuesioner	26
3.6 Skala Pengukuran Data	26
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas	27
3.8 Definisi Variabel Operasional.....	27
3.9 Uji Asumsi Klasik	29
3.9.1. Uji Normalitas	29
3.9.2 Uji Multikolinearitas	30
3.9.3 Uji Heterokedastisitas	30
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.11 Uji Hipotesis	31
3.11.1 Uji Parsial (Uji T)	31
3.11.2 Uji Simultan (Uji F).....	32
3.11.3 Uji Korelasi Berganda (R) Uji Koefisien Determinasi (R Square) ...	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	34
4.1 Pendahuluan	34
4.2 Proses dan Hasil Analisis	34
4.2.1 Karakteristik Responden	34
4.2.2 Uji Validitas	35
4.2.3 Uji Reliabilitas	36
4.2.4 Uji Normalitas	37

4.2.5 Uji Multikolinearitas	38
4.2.6 Uji Heterokedastisitas	39
4.2.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.3 Uji Hipotesis	41
4.3.1 Uji Parsial (Uji T)	41
4.3.2 Uji Simultan (Uji F)	44
4.3.3 Uji Korelasi Berganda (R) Uji Koefisien Determinasi (R Square)...	45
4.4 Hasil dan Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....	49
5.1 Pendahuluan	49
5.2 Kesimpulan mengenai masing-masing hipotesis dan masalah penelitian .	49
5.3 Implikasi dan Teori Manajemen	50
5.4 Implikasi dan Kebijakan Manajemen.....	51
5.5 Keterbatasan Penelitian	53
5.6 Agenda Penelitian	53
DAFTAR PUSTAKA	55