

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan yang maha kuasa atas berkat dan penyertaan dari Tuhan, yang selalu memberkati, memberi hikmat, dan menguatkan penulis terutama selama proses penulisan skripsi. Dengan tuntunannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KAFE KEDAI GARASI LANGOWAN”** dengan segala baik.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan banyak hambatan dan tantangan yang membuat penulis sering kali ingin menyerah karena merasa tidak mampu untuk menyelesaikannya. Namun berkat dukungan, Doa dan semangat dari orang-orang sekitar penulis, maka penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka yang sudah mendukung serta memberikan semangat dan Doa kepada penulis. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Orang Tua, adik serta seluruh anggota keluarga besar yang sudah membantu menyemangati dan memberikan motivasi kepada mahasiswa dalam penyusunan laporan kerja praktik.
2. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.

4. Ibu Merry Jeannet'arc Korompis S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Ibu Patricia G. J. Petrus S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah memberikan dukungan, masukan dan motivasi selama ini
6. Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc., selaku dosen pembimbing I yang sudah membantu serta membimbing mahasiswa selama penyusunan penulisan penelitian ini.
7. Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) selaku dosen pembimbing II yang sudah membantu serta membimbing mahasiswa selama penyusunan penulisan penelitian ini.
8. Terima kasih buat pemilik nama Freya yang selalu ada untuk penulis dan selalu menghibur untuk penulis.
9. Sahabat-sahabat 2000 saya, yaitu Noni dan Tesa yang selalu membantu dan selalu memberikan seyuman yang manis dan ganas.
10. Sahabat-sahabat bestcu, yaitu Mily dan Tesa terima kasih atas motivasi yang diberikan.
11. Sahabat-sahabat bsdr, Melita, Elsa, Sharon, Beka, Inul dan Mily yang selalu membantu dalam menyusun skripsi
12. Sahabat-sahabat saya, yaitu Marina Tiwow, Jesika Supit dan Jeysi Terok yang sudah memberikan dukungan serta doa selama mahasiswa menyusun laporan skripsi ini.

13. Sahabat-sahabat karmel, yaitu Oi, esa, ester dan edis yang selalu mendoakan dalam mahasiswa menyusun laporan

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KAFE KEDAI GARASI LANGOWAN

Merupakan karya orisinalitas saya.

Dalam penelitian ini, tidak ada sebagian dari keseluruhan orang lain menulis dan pendapat yang saya kenali sebagai tulisan saya. Ketika saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implisit, saya telah mengenali dan menunjukkan sumber dari aslinya. Jika penelitian yang saya tulis dibuktikan sebagai plagiarism, saya akan mengambil konsekuensi yang diberikan kepada saya, termasuk pembatalan gelar dan sertifikat.

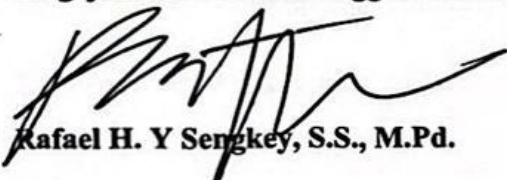
Manado, 5 Februari 2024



Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan


Dr. Jozef Richard Raco, M.Sc.

Penguji Saksi II Selaku Anggota Dewan


Rafael H. Y Sengkey, S.S., M.Pd.

Penguji Saksi III Selaku Anggota Dewan Penguji


Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pernyataan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Pembatasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.

TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Strategi Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Konsep Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Fungsi dan Peran Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.3 Segmentasi, <i>Targeting</i> , dan <i>Positioning</i> (STP).....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Segmentasi	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 <i>Targeting</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 <i>Positioning</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.5 Harga	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.
2.6 Lokasi	Error! Bookmark not defined.

2.6.1	Pengertian Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Indikator Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.7	Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.7.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.8	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.9	Model Penelitian Empirik	Error! Bookmark not defined.
2.10	Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
METODELOGI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian dan Jangka Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
		defined.
3.2.1	Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Jangka Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Jenis Penelitian dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
		defined.
3.3.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Data dan Sumber Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
		defined.

3.4.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.4	Skala Pengukuran Data Kuisisioner ...	Error! Bookmark not defined.
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Uji Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.8	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.9	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.10	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.11	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.11.1	Uji T (Partial Test) dan uji F (Simultas Test)	Error! Bookmark not defined.
3.11.2	Uji F (Simultas Test).....	Error! Bookmark not defined.
3.11.3	Uji Koefisien Determinasi (r^2)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA...		Error! Bookmark not defined.
4.1	Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.

4.2	Proses dan Hasil Analisis	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Uji Reabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Heterodiksitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji T (Parsial Test).....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji F (Simultas Test).....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Uji Koefisien Determinasi (r^2)	Error! Bookmark not defined.
4.5	Diskusi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....		Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
defined.		
5.1	Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Kesimpulan mengenai masing-masing hipotesis dan masalah penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3	Keterbatasan penelitian	Error! Bookmark not defined.

5.4 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Kafe Kedai Garasi dan Time420s Kafe..... **Error! Bookmark not defined.**

Bookmark not defined.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**

defined.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Data transaksi Kedai Garasi Januari 2023 – Juni 2023..... **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 1 Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Uji Reabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Uji Normalitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Uji Multikolinearitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Uji Heterokedastisitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 7 Uji T**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 8 Uji F**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi (r^2)**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian Empirik**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian **Error!**
Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .**Error! Bookmark**
not defined.
Gambar 4. 3 Kuisisioner Berdasarkan Usia.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Daftar Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara Owner Kafe Kedai Garasi Langowan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Tabulasi Data / Tabel Master.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Output SPSS	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Tabel-Tabel Statistik.....	Error! Bookmark not defined.

