

## **KATA PENGANTAR**

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, oleh karena kemurahan serta penyertaan-Nya penulis mampu menyusun serta menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan segala baik. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat wajib kelulusan yang dijalankan oleh seluruh mahasiswa/mahasiswi Universitas Katolik De La Salle Manado. Penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kontribusi, saran, dan bantuan dari segala pihak yang turut andil dalam terselesainya penulisan Skripsi ini, untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menopang penulis dalam menjalankan kehidupan sehari-hari termasuk dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Merry Jeanned'Arc Korompis, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Patricia G J. Petrus, S.E., MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Johannes Aldrin Timbuleng, S.I.P., M.Pub.Admin, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan banyak motivasi serta pembimbingan dalam perkuliahan.

7. Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M, sebagai pembimbing I yang telah membimbing penulis serta memiliki peran besar dalam terselesaikannya penulisan Skripsi ini.
8. Apolinaris A. Montolalu, SS., M.S, Ssebagai dosen pembimbing II selalu memberikan saran serta bantuan dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini.
9. Yang tercinta dan terkasih orang tua sebagai *finacial support* selama penulisan/penyusunan Skripsi ini
10. Adik-adik tersayang yang berperan sebagai penyemangat sekaligus memotivasi penulis untuk penyelesaian penulisan Skripsi ini.
11. Mahasiswa dengan Nim 18071044 yang selalu membantu sekaligus menjadi *support system* bagi penulis dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini.
12. Alex Prasitio Ferdiansyah dan Meyke Greis Rotty selaku owner *Agogo Cake and Bakery* Bitung yang telah mengizinkan penulis melakukan pengumpulan data.
13. Teman-teman yang baik dan penyayang serta luar biasa yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tahap ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis memohon maaf apabila ada kesalahan serta ketidaksesuaian kalimat. Meskipun demikian mahasiswa bersedia menerima kritikan dan saran yang akan diberikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Terima Kasih.

Angel Live Via Joung



## PERNYATAAN KEASLIAN

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

**PENGARUH EFEKTIVITAS APLIKASI, KUALITAS PRODUK DAN  
PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH TRANSAKSI  
DI AGOGO CAKE AND BAKERY BITUNG**

Merupakan karya orsinilitas saya yang saya susun dengan tidak mengambil tulisan dari orang lain dengan cara menyalin dan meniru sebagian atau keseluruhan tulisan dalam bentuk kalimat yang menunjukkan gagasan atau pemikiran dari orang lain. Ketika saya menggunakan gagasan orang lain dalam penulisan, saya akan mengutip secara implisit dan menuliskan sumber kutipan dengan jelas. Apabila penulisan skripsi saya terbukti sebagai plagiarisme, saya akan menerima konsekuensi berupa pembatalan gelar dan sertifikat ijazah batal diterima.

Manado, 24 Januari 2024

Pihak yang memberikan pernyataan

  
Angel Live Via Jantung

1000  
METERAI  
TEMPEL  
6DF64AKX772744159

Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

Saksi II Selaku Penguji dan Anggota Dewan



Joseph J. A. Turambi, S.E., M.Sc

Saksi III Selaku Penguji dan Anggota Dewan



Apolinaris A. Montolalu, SS., M.S

viii

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2    Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3    Pertanyaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4    Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5    Batasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6    Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.1    Manfaat Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.6.2	Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TELAAH PUSTAKA.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Pendahuluan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Efektivitas Aplikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	Indikator Efektivitas Aplikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1	Indikator Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1	Indikator Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Jumlah Transaksi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1	Indikator Jumlah Transaksi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7	Model Penelitian Empirik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8	Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Pendahuluan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2	Objek Penelitian dan Jangka Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Jangka Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Jenis Penelitian, Data, dan Sumber Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1	Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2	Data dan Sumber Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Skala Pengukuran Data kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8	Definisi Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1	Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.9	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.1	Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.2	Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.10	Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11	Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11.1	Uji Parsial (Uji t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11.2	Uji Simultan (Uji F) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11.3	Koefisien Korelasi (Uji R) dan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
<b>BAB IV</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Pendahuluan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Proses dan hasil Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4.2	Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



4.2.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6	Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Hasil dan Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN ...</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Pendahuluan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Kesimpulan masing-masing hipotesis dan masalah penelitian .....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
5.3	Implikasi Pada Teori Manajemen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4	Implikasi Pada Kebijakan Manajemen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.5	Keterbatasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.6	Agenda Penelitian Mendatang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah UMKM di Kota Bitung Tahun 2022.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Data Produk Agogo Cake and Bakery Bitung .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 3 Data Rekapulasi Penjualan Agogo Cake and Bakery Bitung .....**Error! Bookmark not defined.**

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

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

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

Tabel 3. 2 Definisi Operasional ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 1 Hasil uji Validasi X1 ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas X2..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas X3..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Y ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Hasil Uji Simultan (uji F) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) ...**Error!  
Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Aplikasi Agogo dan ulasanya..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Berdasarkan usia ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Berita Acara Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Daftar Bimbingan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 6 Daftar $t_{tabel}$ .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 7 Daftar $r_{tabel}$ .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 8 Daftar $F_{tabel}$ .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

