

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat serta rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan proses penyusunan skripsi dan juga bisa menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI HANJAN KAFE MANADO’.

Dalam penyusunan Skripsi, Tentunya ada tantangan tantangan yang sering di hadapi oleh penulis. Penulis mampu menyelesaikan Laporan skripsi ini karena adanya karunia dari Tuhan. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya ada beberapa pihak yang membantu dan mendukung penulis, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor dari Universitas Katolik De La Salle.
2. Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Merry Jeanned’arc Korompis, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Patricia Giovana Junita Petrus, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, serta sebagai Dosen pembimbing II yang sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) sebagai Dosen Pembimbing I yang selalu sabar dalam mengarahkan dan memberi

masukan serta motivasi bagi mahasiswa dan juga saran saran yang sangat membantu mahasiswa.

6. Dr. Christoforus Adrie Pieter Koleangan, S.E., M.M., CSCA., CRA. Selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan dan arahan dalam perbaikan skripsi ini.
7. Josep Palulungan, SE., M.M. Selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu memberikan masukan dan arahan dalam perbaikan skripsi ini.
8. Keluarga saya yang selalu mendukung, membantu, dan mendoakan saya dari awal mula kerja praktek sampai selesainya laporan ini.
9. Saudara yang selalu membantu dan mendoakan proses penyusunan laporan kerja praktek.
10. Semua dosen dan staf serta teman-teman di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
11. Ko Marcelino Leonardo Waani dan Ci Nadya Michelle Limanauw sebagai Owner Hanjan kafe karena telah mengizinkan untuk melakukan penelitian skripsi
12. Seluruh karyawan Hanjan Kafe yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi.
13. Dan semua teman teman, sahabat yang sudah mendukung dan membantu saya selama proses skripsi ini selesai.

Manado, 1 Juni 2024

Jeremy Laoritan

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI HANJAN KAFE MANADO

Merupakan karya orisinal yang telah saya tulis tanpa mengambil tulisan orang lain baik meniru secara menyalin keseluruhan ataupun sebagian kalimat yang menunjukkan hasil penelitian dan gagasan karya orang lain. apabila saya terdapat telah melanggar aturan dengan meniru gagasan dan penulisan orang lain maka saya akan menerima konsekuensi pembatalan gelar beserta sertifikat ijazah yang batal di terima.

Manado, 10 Juni

Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan



Teddy Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Yang memberikan pernyataan



Jeremy Laoritan

Saksi II Selaku Pembina dan Anggota Dewan Penguji



Dr. Christoforus A. P. Koleangan, S.E., M.M., CSCA., CRA.

Saksi III Selaku Pembina dan Anggota Dewan Penguji



Josep Palulungan, S.E., M.M.

~~JOSEP PALULUNGAN, S.E., M.M.~~

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	9
PERNYATAAN KEASLIAN.....	11
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR	16
DAFTAR TABEL.....	17
DAFTAR LAMPIRAN.....	18
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Penelitian	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 TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Definisi Kafe	Error! Bookmark not defined.
2.3 Definisi Entrepreneurship/ Kewirausahaan..	Error! Bookmark not defined.

2.2.1 Fungsi Kewirausahaan	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Definisi 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 Definisi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.
2.6 Fasilitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1 Definisi Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.6.2 Indikator Fasilitas	Error! Bookmark not defined.
2.7 Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.7.1 Definisi keputusan pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	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 METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Objek Penelitian dan Jangka Waktu penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Jangka Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis penelitian serta data dan sumber data penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Data dan sumber data penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6 Skala Pengukuran Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8 Definisi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.8.1 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.9 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.9.1 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2 Uji Multikolonieritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.11 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.11.1 Uji T.....	Error! Bookmark not defined.
3.11.2 Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
3.12 Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ..	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Proses dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Karakteristik Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Hasil Analisis Data	Error! Bookmark not defined.

4.3.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.4.3 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian...	Error! Bookmark not defined.
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJEMEN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Kesimpulan Mengenai Masing-Masing Hipotesis dan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3 Implikasi pada Teori Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
1. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
5.4 Implikasi pada kebijakan Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
5.5 Keterbatasan penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan usia **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Data Transaksi Hanjan Kafe Periode Agustus 2023-Januari 2024 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 Tabel Perbandingan Harga Untuk Produk Kopi Hanjan Kafe & beberapa Kafe shop lain di Manado **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 Jangka Waktu Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Definisi Operasional **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Hasil validitas pada variabel Kualitas pelayanan (XI) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Hasil validitas pada variabel Harga (X1) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Hasil validitas pada variabel Fasilitas (X3) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Hasil validitas pada variabel Fasilitas (X3) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Multikolinearitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Uji Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji T) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan (Uji F) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Hasil Uji R dan R^2 **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Berita Acara Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Tabel R	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Tabel T.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Tabel F=0,10.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Tabulasi Data Kuisisioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8. Hasil Turnitin.....	Error! Bookmark not defined.