

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan penyertaan-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Katolik De La Salle Manado. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, maka akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa menyertai penulis selama perkuliahan dan dalam proses penulisan skripsi hingga akhirnya boleh selesai dengan baik.
2. Kedua Orang tua tercinta, Papa Yansen Tube dan Mama Merry Mawea yang selalu mendoakan, membimbing, memotivasi serta mendukung tiada henti sampai bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MCS. Selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Dr. Ivonne Angelic Umboh, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Merry J. Korompis, SE., M.M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Patricia G. J. Petrus, SE., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik De La Salle Manado, Dosen Pembimbing Akademik serta Dosen Penguji II dari penulis yang telah membimbing dan memberikan

banyak motivasi dalam perkuliahan maupun dalam proses merevisi skripsi ini sampai selesai.

7. Dr. Jozef R. Raco, M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing I yang sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan dan bimbingan yang sangat berguna dalam menyiapkan dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Rafael H. Y. Sengkey, S.S., M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing II yang juga sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan dan bimbingan yang sangat berguna dalam menyiapkan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Loureine P. Sumual, SE., M.F.M . Selaku Dosen Penguji I yang sudah banyak memberikan arahan serta masukan bagi penulis dalam proses revisian skripsi ini sampai selesai dengan baik.
10. Keempat kaka ku tersayang. Kaka Linda Tube, Kaka Roy Tube, Kaka Maklon Tube dan Kaka Benny Tube, yang selalu mendoakan, membimbing, membantu, memotivasi serta mendukung tiada henti sampai bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Ketiga kaka ipar-ku. Kaka Iyen Irala, Kaka Marselina Pawate dan Kaka Lidya Pinoa, yang juga selalu mendoakan, membantu dan mendukung sampai bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini
12. Sepupu tersayang. Lidia Mei Dihongo, terima kasih karena selalu mendukung, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Ponakan-ponakan kesayangan. Kaka iyo, Non savanna, Abang jehu dan Baby jan, terima kasih untuk kelucuan-kelucuan yang membuat penulis semangat

dan senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.

14. Robertus Berkat Mario Sedu Laka, yang telah kebersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah, terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan, terima kasih untuk setiap doa, dukungan dan bantuan yang terus diberikan kepada penulis sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
15. Sahabat-sahabat pejuang S.M. Angelina, Militia, Feysilia (†) dan Sharon yang selalu setia memberikan semangat serta dukungan selama berada dalam perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Teman-teman seperjuangan. Angelica, O'gracia, Roger dan Edo yang juga selalu memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman dekat penulis. Ollina dan Jhenifer yang selalu memberikan semangat serta dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
18. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan Terima Kasih.
19. Terakhir tapi tidak kalah penting, saya ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri karena sudah mau berusaha keras dan berjuang sampai sejauh ini. Terima kasih karena telah percaya pada diri sendiri bahwa saya bisa melewati semua ini. Terima kasih karena tidak pernah berhenti mencintai dan menjadi diri sendiri. Terima kasih karena selalu melibatkan Tuhan Yesus dalam setiap perjalanan dan mengizinkan Tuhan Yesus untuk menjadi batu sandaran. Terima kasih karena

sudah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tetap memutuskan untuk tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yesus Kristus berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi setiap pembacanya.

**Manado, 5 Juni 2024**

UKDLSM

Enis Tube

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN SUASANA CAFE  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA COFFEE DAILY DI  
KABUPATEN HALMAHERA UTARA**

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, 6 Juni 2024



Pihak

yang memberikan pernyataan

Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan

  
**Dr. Jozef R. Raco, M.Sc.**

**Enis Tube**

Saksi II Selaku Anggota Dewan Penguji

  
**Loureine P. Sumual, SE., M.F.M.**

Saksi III Selaku Anggota Dewan Penguji

  
**Patricia G. J. Petrus, SE., M.M.**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<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>
BAB II.....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TINJAUAN PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1	Pendahuluan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	<i>Theory of Planned Behavior</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2	<i>Wellness Theory</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3	<i>Theory of Push and Pull Factor</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Manajemen Kewirausahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1	Karakteristik Kewirausahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2	Jenis Kewirausahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3	Konsep Kewirausahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4	Tujuan Kewirausahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1	Definisi Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.2	Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.3	Indikator Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1	Definisi Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.5.2	Manfaat Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3	Peranan Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.4	Penetapan Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.5	Indikator Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Suasana Cafe .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.1	Definisi Suasana Cafe .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.2	Penciptaan Suasana Cafe.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.3	Indikator Suasana Cafe .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7	Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.1	Definisi Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.4	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8	Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9	Model Penelitian Empirik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10	Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODE PENELITIAN	.....	<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 serta Data dan Sumber Data 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 Teknik Pengambilan Sampel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Metode Pengumpulan Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6	Skala Pengukuran Data Kuisiner	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7	Uji Validitas dan 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 Heterokedastisitas .....	<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 t (Uji Parsial).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11.2	Uji F (Uji Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11.3	Uji Koefisien Korelasi Berganda (Uji R)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.11.4	Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	.....	<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	Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Uji Heterokedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Uji t (Uji Parsial) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Uji F (Uji Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Uji Koefisien Korelasi (Uji R) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.4	Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6	Analisa Hasil dan Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>		
5.1	Pendahuluan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Kesimpulan dari Masing-Masing Hipotesis dan Masalah Penelitian	<b>Error! 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>
DAFTAR PUSTAKA .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN .....		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Data *Review* Google Bisnis Coffee Daily **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Tampak Depan Coffee Daily.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Ruangan dalam Coffee Daily .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Tampak Samping Coffee Daily.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 5 Tampak Belakang Coffee Daily.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 *Theory of Planned Behavior* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Model Penelitian Empirik .....**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 Berdasarkan Pekerjaan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 4 Berdasarkan Pendapatan .....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 5 Hasil Model Peneltian Empirik .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Coffee Daily periode Januari-Juni 2024..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Coffee Daily & Predator Cafe**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 Skala Likert .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 7 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 8 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Korelasi (Uji R).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Tabel R .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Tabel T.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Tabel F.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Lampiran 5 Berita Acara Wawancara .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Lembar Kuesioner Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Tabulasi Data Responden .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8 Hasil Turnitin.....**Error! Bookmark not defined.**

UKDLSM

UKDLSM