

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat tuntunan dan Rahmat-Nya, sehingga saya mampu menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. Dan atas berkat tuntunan-Nya, saya mampu menyusun dan menyelesaikan penelitian skripsi ini di Bengkel Miracle Motor Sorong.

Saya juga berhasil menyelesaikan penelitian skripsi ini karena mendapat dukungan serta semangat dari banyak pihak yang sudah membantu, membimbing, dan selalu memberi dukungan kepada saya dari sejak awal sampai saya dapat menyelesaikan laporan penelitian skripsi dengan baik. Untuk itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado
2. Dr. Ivonne Angelic Umboh S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Merry Jeanned'are Korompis, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Teddy Tandaju, S.E., MBA (Adv), selaku Dosen pembimbing I Penelitian skripsi ini, yang selalu sangat membantu dan mengarahkan saya dalam menyusun dan menyelesaikan penelitian skripsi ini guna untuk perkembangan diri penulis.

6. Merry Jeanned'are Korompis, S.E., M.M, selaku Dosen pembimbing II yang sangat membantu dan memberikan dorongan, dukungan dan bimbingan dalam Menyusun skripsi ini.
7. Keluarga saya, terutama kepada kedua orang tua saya yang selalu mendukung, membantu dan mendoakan saya dari awal periode kerja praktek dimulai sampai selesainya penelitian skripsi ini.
8. Semua teman-teman, sahabat yang sudah mendukung dan membantu saya selama proses kerja praktek sampai laporan kerja praktek ini tersusun
9. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
10. Bapak Novry Deeng dan Ibu Ellen Tambani selaku Pemilik Bengkel Miracle Motor Sorong, beserta seluruh karyawan yang sudah membantu dan support dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Manado, 10 Juli 2024

O'gracya Michelle Deeng

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

PENGARUH SERVICE QUALITY, KELENGKAPAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION PADA BENGKEL MIRACLE MOTOR SORONG


saya yang menandatangani pernyataan ini, menyatakan bahwa skripsi ini:

benar-benar karya asli saya. Dalam skripsi ini, tidak ada sebagian atau keseluruhan dari tulisan dan pendapat orang lain yang saya akui sebagai tulisan saya. Ketika saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implisit dan eksplisit, saya telah mengenali dan menunjukkan sumber-sumber asalnya. Jika skripsi yang saya tulis ini terbukti sebagai plagiarisme, saya akan menerima konsekuensi yang akan diberikan kepada saya termasuk pembatalan gelar dan sertifikat.


Manado, 22 Juli 2024



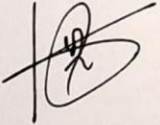
O'gracya Michelle Deeng


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

Saksi I, sebagai pembimbing dan anggota dewan penguji


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

Saksi II, sebagai pembimbing dan anggota dewan penguji


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

Saksi III, sebagai pembimbing dan anggota dewan penguji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
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.
1.6.1 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.

2.2	Definisi Entrepreneurship/kewirausahaan	Error! Bookmark not defined.
2.3	Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Fungsi Kewirausahaan	Error! Bookmark not defined.
2.4	Service Quality (SERVQUAL)	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Service Quality (SERVQUAL)	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Indikator Service Quality	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kelengkapan Produk	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Definisi Kelengkapan Produk	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Faktor-faktor Kelengkapan Produk	Error! Bookmark not defined.
2.5.3	Indikator Kelengkapan Produk	Error! Bookmark not defined.
2.6	Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.6.1	Definisi Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Indikator Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.7	Customer Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.7.1	Definisi Customer Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.7.2	Indikator Customer Satisfaction	Error! Bookmark not defined.
2.8	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
	Tabel 2.1 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.
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.

3.3	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 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	Variabel 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 Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.3	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	Error! Bookmark not defined.
3.11.2	Uji F	Error! Bookmark not defined.
3.12	Uji Koefisien Determinan (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 Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.6	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji T Parsial	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji F Simultan F	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Korelasi Koefisien Berganda (R).....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Analisa Hasil dan pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....		Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1	Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Kesimpulan dari masing-masing hipotesis dan masalah penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3	Implikasi Pada Teori Manajemen	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 2.1 Model Penelitian Empirik	28
Gambar 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.3 Responden berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 4. 4 Hasil uji Hipotesis	61

UKDLSM

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Bengkel Miracle Motor	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Ketentuan Instrumen pengukuran Penelitian	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional	38
Tabel 4.1 Uji Validitas	48
Tabel 4.2 Uji Reabilitas	50
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.6 Hasil Uji T Parsial	54
Tabel 4.7 Uji Stimultan (Uji F)	56
Tabel 4.8 Uji R^2 dan Uji R	57

UKDLSM