

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi sebagai salah satu bentuk persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada Universitas Katolik De La Salle Manado dan syarat membuat laporan akhir.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus yang sudah menuntun, menopang serta memberkati segala proses kegiatan mahasiswa dalam penyelesaian Skripsi.
2. Orang tua, nenek, tante dan kakak yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
3. Prof. Dr. Johanis Ohoitimur, MSC selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Merry Jeanned'Arc Korompis, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Patricia G.J. Petrus, S.E., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Loureine P. Sumual, SE., M.F.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing saya serta memberikan arahan selama menyusun skripsi.
8. Rafael Hesky Yosaphat Sengkey, S.S., M.Pd.selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing saya serta memberikan arahan selama menyusun skripsi
9. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah mendidik dan membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan selama berada di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk diterapkan selama penyelesaian skripsi.

10. Moffee Coffee Store yang telah membantu memberikan data dalam proses penyelesaian skripsi penulis.
11. Sahabat serta teman-teman yang turut serta membantu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
12. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan Terima Kasih.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pembaca dan dapat menambah wawasan serta pengetahuan. Penulis juga menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekuarangan. Untuk itu penulis memohon kritik dan saran dalam revisi nantinya.

Manado, 31 Juli 2024

UKDLSM

Stevanno Cleavy Kakunsi

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH LOKASI, VARIAN MENU, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM (USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH) "MOFFEE COFFEE STORE" MANADO**

Yang diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Juni 2024, adalah hasil karya saya. Saya juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri; dana tau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya. Jika kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Manado, 2024

Yang memberi pernyataan



Stevanno Cleavy Kakunsi

Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan

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

Penguji Saksi II Selaku Anggota Dewan

Teddy Y. Tandaju, SE., M.B.A (Adv).

Penguji Saksi III Selaku Anggota Dewan Penguji

Josep Palulungan, SE., M.M.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
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	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kewirausahaan	Error! Bookmark not defined.
2.3 UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah)	Error! Bookmark not defined.

2.4	Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Definisi Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Indikator Lokasi	Error! Bookmark not defined.
2.5	Varian Menu	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Definisi Varian Menu	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Indikator Varian Menu	Error! Bookmark not defined.
2.6	Harga	Error! Bookmark not defined.
2.6.1	Definisi Harga	Error! Bookmark not defined.
2.6.2	Indikator Harga	Error! Bookmark not defined.
2.7	Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.1	Definisi 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.
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.
3.2.2	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	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Skala Pengukuran Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.10	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.10.1	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.10.2.	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.10.3	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.10.4	Uji Autokorelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.11	Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.12	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.12.1.	Uji t	Error! Bookmark not defined.
3.12.2	Uji F	Error! Bookmark not defined.
3.12.3	Uji Koefisien Korelasi dan 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 Penelitian	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.

4.3	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 Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.5	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Uji Parsial (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Uji Simultan (Uji F).....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Diskusi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V		Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN		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.
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 TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Moffee Coffee Store.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Rekapitulasi Omset Moffee Coffee Store.....	32
Tabel 3.3 Definisi Operasional.....	35

UKDLSM

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Foto Moffee Coffee Store pada saat ramai.....	3
Gambar 1.2 Foto Moffee Coffee Store pada saat ramai.....	3
Gambar 1.3 Foto Moffee Coffe Store.....	5
Gambar 1.4 Foto Menu Moffee Coffee Store.....	6
Gambar 1.5 Rating Google Moffee Coffee Store.....	8
Gambar 2.1 Model Penelitian Empirik.....	20

UKDLSM

UKDLSM