

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMPUL SKRIPSI | |
| LEMBAR PENGESAHAN | |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| ABSTRAK | |
| KATA PENGANTAR | i |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN, HIPOTESIS . | 5 |
| 2.1 KajianPustaka..... | 5 |
| 2.1.1.1 Konsep Pemasaran Pariwisata..... | 5 |
| 2.1.1.2 Konsep Bauran Pemasaran Jasa..... | 6 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.1.3 <i>Product</i> Bagian dari Bauran Pemasaran Jasa..... | 8 |
| 2.1.1.4 <i>Process</i> Bagian dari Bauran Pemasaran Jasa..... | 9 |
| 2.1.1.5 <i>People</i> Bagian dari Bauran Pemasaran Jasa..... | 10 |
| 2.1.1.6 <i>Physical Evidence</i> Bagian dari Bauran Pemasaran Jasa . | 11 |
| 2.1.1.7 Keputusan Pembelian Bagian dari Perilaku Konsumen.. | 13 |
| 2.1.1.8 Konsep Keputusan Pembelian..... | 15 |
| 2.1.1.9 Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian..... | 18 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 19 |
| 2.3 Hipotesis..... | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 25 |
| 3.1 Objek Penelitian | 25 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 25 |
| 3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode Yang Digunakan..... | 25 |
| 3.2.2 Operasional Variabel..... | 26 |
| 3.2.3 Jenis Sumber Data..... | 34 |
| 3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling..... | 35 |
| 3.2.4.1 Populasi | 35 |
| 3.2.4.2 Sampel..... | 35 |
| 3.2.4.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 3.2.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas | 37 |
| 3.2.5.1 Pengujian Validitas | 38 |
| 3.2.5.2 Pengujian Reliabilitas..... | 41 |
| 3.2.6 Teknik Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .. | 43 |
| 3.2.6.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif | 45 |
| 3.2.6.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif | 46 |
| 3.2.6.3 Pengujian Hipotesis..... | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 52 |

| | | |
|----------|--|----|
| 4.1 | Gambaran Umum Hasil Penelitian..... | 52 |
| 4.1.1 | Profil Responden Restoran D’Palm | 52 |
| 4.1.2 | Menu-menu Restoran D’Palm | 53 |
| 4.1.3 | Visi dan Misi Restoran D’Palm | 53 |
| 4.1.4 | Struktur Organisasi Perusahaan | 54 |
| 4.2 | Profil Responden Restoran D’Palm Bandung..... | 55 |
| 4.2.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| 4.2.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 55 |
| 4.2.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi | 56 |
| 4.2.1.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 57 |
| 4.2.1.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal | 58 |
| 4.2.1.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Menu Favorit | 58 |
| 4.2.1.7 | Pengalaman Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian | 60 |
| 4.2.1.8 | Pengalaman Responden Berdasarkan Kerabat Berkunjung | 60 |
| 4.2.1.9 | Pengalaman Responden Berdasarkan Informasi | 61 |
| 4.2.1.10 | Pengalaman Responden Berdasarkan Merekomendasikan | 62 |
| 4.2.1.11 | Pengalaman Responden Berdasarkan D’Palm Sebagai Restoran Favorit | 63 |
| 4.3 | Pelaksanaan Bauran Pemasaran Jasa di Restoran D’Palm..... | 64 |
| 4.3.1.1 | Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan <i>Product</i> di Restoran D’Palm Bandung..... | 64 |
| 4.3.1.2 | Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan <i>Process</i> di Restoran D’Palm Bandung..... | 68 |
| 4.3.1.3 | Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan <i>People</i> di Restoran | |

| | |
|--|------------|
| D’Palm Bandung..... | 71 |
| 4.3.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan <i>Physcial evidence</i> Di Restoran D’Palm Bandung..... | 74 |
| 4.4.1.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Bauran Pemasaran Jasa di Restoran D’Palm Bandung..... | 76 |
| 4.4.... Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian di Restoran D’Palm Bandung..... | 79 |
| 4.4.1.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Pilihan Produk | 79 |
| 4.4.1.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Pilihan Merek | 81 |
| 4.4.1.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Waktu Pembelian..... | 84 |
| 4.4.1.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Pembelian..... | 87 |
| 4.4.1.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Metode Pembayaran | 89 |
| 4.4.1.1.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian di Resoran D’Palm Bandung..... | 92 |
| 4.5.... Hasil Uji Asumsi Regresi..... | 94 |
| 4.6.... Hasil Pengujian Koefisien Korelasi Berganda dan Determinasi..... | 96 |
| 4.7.... Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan | 98 |
| 4.8.... Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial..... | 99 |
| 4.9.... Implikasi Hasil Temuan Penelitian | 100 |
| 4.9.1 Implikasi Hasil Temuan Teoritik | 100 |
| 4.9.2 Implikasi Hasil Temuan Empirik | 101 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 103 |
| A. . Kesimpulan | 103 |
| B. . Saran..... | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA | 104 |
| LAMPIRAN..... | 105 |
| A. . Surat Ijin Penelitian..... | 105 |

| | |
|----------------------------------|-----|
| B. . Instrument Penelitian | 106 |
| C. . Dokumen Penelitian | 107 |
| D. . Analisis Data | 109 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Data Pengunjung di Restoran D’Palm | 2 |
| Tabel 1.2 Data Penjualan di Restoran D’Palm..... | 3 |
| Tabel 2.1 Definisi Keputusan Pembelian..... | 14 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian | 26 |
| Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data..... | 35 |
| Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi | 39 |
| Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas..... | 39 |
| Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas | 43 |
| Tabel 3.6 Skor Alternatif Jawaban..... | 45 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 56 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi | 56 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 57 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Tinggal | 58 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Menu Favorit | 59 |

Agnes Nurlela Sitanggang, 2014

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN D’PALM BANDUNG :Survey pada Konsumen Di Restoran D’Palm Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| | |
|---|----|
| Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian | 60 |
| Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Kerabat Berkunjung | 61 |
| Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi | 62 |
| Tabel 4.10 Pengalaman Responden Berdasarkan Keinginan | |
| Merekomendasi | 62 |
| Tabel 4.11 Pengalaman Responden Berdasarkan D’Palm Sebagai | |
| Restoran Favorit | 63 |
| Tabel 4.12Tanggapan Responden Terhadap <i>Product</i> | 65 |
| Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap <i>Process</i> | 68 |
| Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap <i>People</i> | 71 |
| Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap <i>Physical Evidence</i> | 74 |
| Tabel 4.16 Rekapitulasi Bauran Pemasaran Jasa | 77 |
| Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian | |
| Terhadap Pilihan Produk..... | 79 |
| Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian | |
| Terhadap Pilihan Merek | 81 |
| Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian | |
| Terhadap Waktu Pembelian | 84 |
| Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian | |
| Terhadap Jumlah Pembelian | 87 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.21 | Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian Terhadap Metode Pembayaran..... | 90 |
| Tabel 4.22 | Rekapitulasi Keputusan Pembelian..... | 92 |
| Tabel 4.23 | Output Hasil Uji Asumsi Regresi | 95 |
| Tabel 4.24 | Output Korelasi Berganda..... | 97 |
| Tabel 4.25 | Output Analisis Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian..... | 97 |
| Tabel 4.26 | Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 98 |
| Tabel 4.27 | Hasil Uji Parsial (Uji T)..... | 99 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Karakteristik Jasa | 7 |
| Gambar 2.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen..... | 15 |
| Gambar 2.3 Proses Keputusan Pembelian | 16 |
| Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran..... | 22 |
| Gambar 2.5 Paradigma Penelitian..... | 23 |
| Gambar 3.1 Regresi Linear Berganda..... | 49 |
| Gambar4.1 Struktur Organisasi D’Palm | 54 |
| Gambar4.2 Garis Kontinum Variabel <i>Product</i> | 67 |
| Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel <i>Process</i> | 70 |
| Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel <i>People</i> | 73 |
| Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel <i>Physical Evidence</i> | 76 |
| Gambar4.6 GarisKontinum Pelaksanaan Bauran Pemasaran Jasa..... | 78 |

Agnes Nurlela Sitanggang, 2014

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN D’PALM BANDUNG :Survey pada Konsumen Di Restoran D’Palm Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

| | |
|--|----|
| Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Pilihan Produk | 81 |
| Gambar 4.8 Garis Kontinum Variabel Pilihan Merek | 83 |
| Gambar 4.9 Garis Kontinum Variabel Waktu Pembelian..... | 86 |
| Gambar 4.10 GarisKontinum Variabel Jumlah Pembelian..... | 89 |
| Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Metode Pembayaran | 92 |
| Gambar 4.12 Garis Kontinum Pelaksanaan Keputusan Pembelian | 94 |