

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Konsep Pariwisata	8
2.1.2 Konsep Restoran.....	12
2.1.2.1 Definisi Restoran.....	12
2.1.2.2 Macam-macam Tipe Restoran.....	12
2.1.3 Konsep Bauran Pemasaran.....	15
2.1.4 Konsep <i>Physical evidence</i>	17
2.1.4.1 Definisi <i>Physical evidence</i>	18
2.1.4.2 Dimensi <i>Physical evidence</i>	18
2.1.5 Konsep Keputusan Pembelian	20
2.1.5.1 Dimensi Keputusan Pembelian	20
2.1.6 Perilaku Konsumen.....	22
2.1.6.4 Faktor Utaman Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
2.3 Hipotesis.....	25

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian.....	26
3.2	Metode Penelitian.....	26
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode Yang digunakan	26
3.2.1.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2.1.2	Metode Penelitian.....	26
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	27
3.2.3	Jenis Dan Sumber Data.....	28
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	29
3.2.4.1	Populasi.....	29
3.2.4.2	Sampel	30
3.2.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	31
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	32
3.2.6.1	Pengujian Validitas	32
3.2.6.1	Pengujian Reabilitas.....	35
3.2.7	Rancangan Analis Data dan Pengujian Hipotesis	35
3.2.7.1	Rancangan Analis Data	35
3.2.7.2	Analisis Deskriptif	37
3.2.7.3	Analisis Korelasi.....	38
3.2.7.4	Analisis Regresi Berganda	39
3.2.7.5	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	43
4.1.1	Profil Perusahaan.....	43
4.1.1.1	Identitas Perusahaan.....	43
4.1.1.2	Sejarah Singkat Happy Cow Steak Palasari Bandung	44
4.1.1.3	Produk yang ditawarkan Happy Cow Steak Palasari Bandung	45
4.1.2	Profil Konsumen Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	46
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46

4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan Perbulan.....	48
4.1.2.5	Pengalaman Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	48
4.1.2.6	Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi	49
4.1.2.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran Saat Makan di Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	50
4.2	<i>Physical Evidenve</i> Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	50
4.2.1	<i>Facility Eksterior</i> pada <i>Physical Evidenve</i> Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	51
4.2.2	<i>Facility Interior</i> pada <i>Physical Evidenve</i> Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	52
4.2.3	<i>Other Tangible</i> pada <i>Physical Evidenve</i> Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	54
4.2.4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan <i>Physical Evidenve</i> Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	56
4.3	Keputusam Pembelian Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	57
4.3.1	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Produk.....	58
4.3.2	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Merek	58
4.3.3	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Penyalur.....	59
4.3.4	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Waktu Pembelian.....	60
4.3.5	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Jumlah Pembelian.....	61

4.3.6 Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Metode Pembayaran.....	62
4.3.5 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	62
4.4 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Happy Cow Palasari Bandung.....	64
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Dasar Regresi.....	64
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	64
4.4.1.2 Uji Gejala Heterokedastisitas.....	67
4.4.1.3 Uji Gejala Multikolinieritas	67
4.4.1.4 Uji Gejala Autokorelasi.....	68
4.4.2 Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.4.2.1 Uji Koefisien Korelasi.....	69
4.4.2.2 Uji Koefisien Determinasi.....	69
4.4.3 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji f)	70
4.4.4 Pengujian Hipotesis dan Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t).....	70
4.4.5 Model Persamaan Regresi Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Happy Cow Palasari Bandung	72
4.6 Implikasi Temuan Penelitian	72
4.6.1 Implikasi Temuan Penelitian Bersifat Teoretis.....	72
4.6.2 Implikasi Temuan Penelitian Bersifat Empiris.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Rekapitulasi Data Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung Tahun 2010 - 2014.....	2
Tabel 1.2	Data Jumlah Konsumen dan omset Happy Cow Palasari Bandung Tahun 2013- 2015	4
Tabel 2.1	Definisni <i>Physical Evidence</i> Berdasarkan Pendapat Beberapa Ahli.....	18
Tabel 2.2	Dimensi <i>Physical Evidence</i>	19
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	27
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	29
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian.....	34
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Reliabilitas	36
Tabel 3.5	Skor Alternatif Jawaban.....	37
Tabel 3.6	Pedoman Untuk Memberika Interpretasi Koefisien Korelasi.....	39
Tabel 4.1	Menu Makanan Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	45
Tabel 4.2	Menu Minuman Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	45
Tabel 4.3	Karakterisik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan Perbulan.....	48
Tabel 4.7	Pengalaman Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	48
Tabel 4.8	Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi	49
Tabel 4.9	Pengalaman Responden Berdasarkan Rata-rata Pengeluaran Saat Makan di Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	50
Tabel 4.10	<i>Facility Eksterior</i> pada <i>Physical Evidenve</i> Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	51
Tabel 4.11	<i>Facility Interior</i> pada <i>Physical Evidenve</i> Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	53

Tabel 4.12	Other Tangible pada <i>Physical Evidenve</i> Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	55
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Tanggapan <i>Physical Evidenve</i> Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	56
Tabel 4.14	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Produk.....	58
Tabel 4.16	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Merek.....	59
Tabel 4.17	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Penyalur.....	59
Tabel 4.18	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Waktu Pembelian.....	60
Tabel 4.19	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Pemilihan Jumlah Pembelian.....	61
Tabel 4.20	Keputusan Pembelian Konsumen Berdasarkan Metode Pembayaran.....	62
Tabel 4.21	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	63
Tabel 4.22	Pengujian Normalitas Data.....	65
Tabel 4.23	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4.24	Koefisien Durbin-Watson Antar VariabelBebas.....	68
Tabel 4.25	<i>Output</i> Pengaruh <i>Service Convenience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan.....	69
Tabel 4.26	Uji Signifikansi Secar Simultan ACC, SC, TC, PC.....	70
Tabel 4.27	Hasil Uji Statistik t.....	70

DAFTAR GAMBAR

No.	Daftar Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Temuan Hasil Pra penelitian mengenai Physical Evidence (bukti fisik) di Happy Cow Steak Palasari Bandung.....	5
Gambar 2.1	Proses Keputusan Pembelian Menurut Berkowitz	17
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Happy Cow Steak Palasri Bandung.....	44
Gambar 4.2	Kebersihan Lingkungan Sekitar Happy Cow Steak Palasri Bandung.....	52
Gambar 4.3	Papan Nama Happy Cow Steak Palasri Bandung.....	52
Gambar 4.4	Interior Happy Cow Steak Palasri Bandung.....	54
Gambar 4.5	Kesesuaian Bill Dengan Pesanan.....	56
Gambar 4.6	Tanaman Hias yang Sudah Kering.....	56
Gambar 4.7	Garis kontinum <i>Physical Evidence</i> Happy Cow Steak Palasri Bandung.....	57
Gambar 4.8	Garis kontinum Keputusan Pembelian Konsumen Happy Cow Steak Palasri Bandung	64
Gambar 4.9	Grafik Histogram Normalitas	66
Gambar 4.10	<i>Normal Probability Plot</i>	66
Gambar 4.11	Hasil Uji Gejala Heteroskedasitas	67