

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
CV. PURI LESTARI CATERING BANDUNG**

**SKRIPSI**

*diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Untuk  
menempuh Gelar Sarjana Pariwisata*



**Oleh**

**Adilah Oktafianti**

**NIM.1104400**

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI KATERING  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2015**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
CV. PURI LESTARI CATERING BANDUNG**

Oleh  
Adilah Oktafianti  
1104400

Skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Pariwisata  
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

© Adilah Oktafianti

Universitas Pendidikan Indonesia

Oktober 2015

**Hak Cipta dilindungi Undang-Undang**

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian  
dengan dicetak ulang, difotocopy atau cara lain nyatan atau jindari penulis.**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan  
Pembelian Pada CV.Puri Lestari Catering  
( Survei pada Konsumen CV.Puri Lestari Catering )**

Skripsi disetujui dan disahkan oleh:

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS**  
**NIP. 19800131.200812.2.002**

**Masharyono,S.Pd. MM**  
**NIP. 19811115.201404.1.002**

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Manajemen Industri Katering

**Agus Sudono SE, MM**  
**NIP. 1982050.200812.1.002**

Penanggungjawab Yuridis

**Adilah Oktafianti**  
**NIM. 1104400**

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV. Puri Lestari Catering (Survei pada Konsumen CV. Puri Lestari Catering Bandung)** ini sepenuhnya karya saya sendiri tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pun pengutipan dengan cara yang tidak sesuai etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Oktober 2015

Yang Membuat Pernyataan

(Adilah Oktafianti)

**BERITA ACARA**

Hari / Tanggal : Selasa, 27 Oktober 2015  
Waktu : 08.00 WIB s/d selesai  
Tempat : Ruang Sidang lt.2 Gedung FPIPS,  
Prodi Manajemen Industri Katering  
Judul : Pengembangan Produk Brownies Bakar Berbasis  
Tepung Kacang Merah Terhadap Daya Terima  
Konsumen

Panitia Ujian terdiri dari :

Ketua : Prof. Dr. H. Karim Suryadi, M.Si.  
Sekretaris : Agus Sudono, SE., MM.  
Anggota : - Dr. Elly Malihah, M.Si.  
- Dr. H. Aceng Kosasih, M.Ag.  
- Wida Budiarti, S.Pd.  
- Didin Sarifudin, S.Pd.

Penguji I : Fitri Rahmafitria, SP., M.Si  
Penguji II : Rini Andari, SE., MM  
Penguji III : Drs. Herry Ryana, M.Pd.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV. PURI LESTARI CATERING BANDUNG”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap dari ketidak sempurnaan ini dapat memberikan manfaat dan hikmah bagi penulis serta pembaca.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan dorongannya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, Oktober 2015

Adilah Oktafianti

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan dorongannya kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan dengan tulus kepada pihak-pihak yang telah berjasa, diantaranya yaitu:

1. Allah SWT yang telah memberikan banyak kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
2. Prof. Furqon, Ph.D selaku rector Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Prof. Dr. H. Karim Suryadi, M.si. Selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Agus Sudono, SE, MM selaku ketua program studi Manajemen Industri Katering.
5. Prof. Dr. H Eeng Ahman, MS., selaku pembimbing I yang telah banyak member arahan pada karya tulis ini.
6. Masharyono, MM., selaku pembimbing II yang telah banyak memberi arahan pada karya tulis ini.
7. Woro Priatini, S.Pd., M.Si., Wendi Andriatna, STP., M.Si., Dewi Turgarini, SS, MM Par, Syilvia Meilani MM, selaku dosen program studi beserta seluruh dosen yang pernah memberikan ilmu kepada penulis.
8. Endang Ruhata, Ilham Fajri S.Par, selaku staf TU program studi yang banyak membantu penulis beserta para asisten dosen.

9. Arief Purnama, Wury Andhayani, selaku pemilik CV. Puri Lestari Catering yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada perusahaan yang berada di bawah asuuhannya.
10. Seluruh pegawai CV. Puri Lestari Catering yang telah bekerja sama dalam penelitian untuk karya tulis ini Ibu Yanti Susanti, Bapak Heri Djauhari, Bapak Anwar, Bapak Yana, Ibu Waty, Ibu Mimin, Tim Casual dan seluruh pegawai lainnya yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu.

Ucapan terimakasih ini juga penulis sampaikan kepada

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Alfi Sahri dan Ibu Akriyanti, yang selalu memberikan do'a serta dukungan baik teori maupun materi dalam seumur hidup sendiri.
2. Orang tua angkat saya Ibu Asra dan Bapak Khalid yang selalu memberikan do'a serta dukungan baik teori maupun materi kepada penulis.
3. Guru SMA kesayangan Ibu Dian yang selalu memotifasi dan memberikan nasehat dan bimbingan kepada penulis.
4. Kaka dan keluarga penulis lainnya yang selalu membantu memberikan semangat, do'a, serta dukungan kepada penulis dalam mewujudkan cita-cita penulis.
5. Sahabat dekat penulis Santi, Rizki laila, Rizki hidayat, kaka ira yang telah memberikan do'a motivasi kepada penulis.
6. Sahabat Kuliah Kerja Nyata (KKN) penulis Mia, wida, Eko, Yusup, Lusi, Paul, Veni, Lisa, Desi, Tris, yang selalu memberikan motifasi untuk keberhasilan penulis.
7. Orang terdekat penulis Bang Syathori yang telah memberikan do'a dan motifasi untuk keberhasilan penulis.
8. Teman-Teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Karya Tulis ini bukanlah karya yang sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam hal ini maupun sistematika dan teknik penulisannya. Karena keterbatasan ilmu dan waktu dalam penulis menyelesaikan karya tulis ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf jika ada data – data atau penulisan yang tidak tepat atau salah. Penulis juga sangat mengharapkan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap bahwa karya tulis ini dapat member manfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca umumnya.

Bandung, Oktober 2015

Adilah Oktafianti