

2.1.3.1	Pengertian Pemasaran Jasa	21
2.1.3.2	Bauran Pemasaran Jasa	22
2.1.3.3	Komponen Produk	24
2.1.4	Kualitas Produk	25
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Produk	25
2.1.4.2	Klasifikasi dan Karakteristik Produk	26
2.1.4.3	Dimensi Kualitas Produk	27
2.1.4.4	Level / Tingkatan Produk	29
2.1.5	Kualita Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	30
2.1.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	30
2.1.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	31
2.1.6	Keputusan Pembelian	32
2.1.6.1	Pengertian Keputusan Pembelian	32
2.1.6.2	Dimensi Keputusan Pembelian	33
2.1.6.3	Konsep Keputusan Pembelian	35
2.1.6.4	Tahap – Tahap Keputusan Pembelian	36
2.1.6.5	Peranan dalam Pengambilan Keputusan Pembelian..	38
2.2	Kerangka Pemikiran	38
2.3	Paradigma Penelitian	44
2.4	Hipotesis	44

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek penelitian	46
3.2	Metode Penelitian	47

3.2.1 Jenis penelitian dan Metode Penelitian	47
3.2.2 Operasional Variabel	48
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.2.4 Populasi dan Sempel	53
3.2.4.1 Populasi	53
3.2.4.2 Sampel	54
3.2.4.3 Teknik dan Sampling	55
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.2.6 Rancangan Pengujian Validitas dan Realibilitas	56
3.2.6.1 Uji Validitas	56
3.2.6.2 Uji Reabilitas	58
3.2.6.3 Method of Successive Interval (MSI)	59
3.2.7 Teknik Analisis Data	60
3.2.7.1 Analisis Deskriptif	60
3.2.7.2 Analisis Verivikatif	61

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Penelitian	68
4.1.1 Identifikasi Perusahaan	68
4.1.2 Sejarah CV.Puri Lestari Catering	68
4.1.3 Produk yang ditawarkan CV. Puri Lestari Catering	69
4.1.4 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan CV. Puri Lestari Catering.....	73

4.2	Profil Responden Penelitian CV. Puri Lestari Catering.....	74
4.2.1	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
4.2.2	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.2.3	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	76
4.2.4	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	77
4.2.5	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemesanan.....	77
4.3	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	78
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Kinerja (<i>Performance</i>)	79
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Keistimewaan Tambahan (<i>Features</i>)	80
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (<i>Reabilit</i>)....	81
4.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Dengan Spesifikasi (<i>Conformance To Specification</i>)	82
4.3.5	Tanggapan Responden Terhadap Daya Tahan (<i>Durability</i>)	83
4.3.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	84
4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	86
4.4.1	Tanggapan Responden Terhadap Keandalan (<i>Reliability</i>)...	87
4.4.2	Tanggapan Responden Terhadap Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	88
4.4.3	Tanggapan Responden Terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>)	89
4.4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (<i>Emphaty</i>) ...	91

4.4.5	Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	92
4.4.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	93
4.5	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	95
4.5.1	Tanggapan Responden Terhadap Pilihan Produk	96
4.5.2	Tanggapan Responden Terhadap Pilihan Merek	97
4.5.3	Tanggapan Responden Terhadap Pilihan Penyalur	99
4.5.4	Tanggapan Responden Terhadap Waktu Pembelian	100
4.5.5	Tanggapan Responden Terhadap Jumlah Pembelian	101
4.5.6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	102
4.6	Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV.Puri Lestari Catering Bandung	104
4.6.1	Asumsi Analisis Regresi Linier Berganda.....	104
4.6.1.1	Uji Normalitas	104
4.6.1.2	Uji Heteroskedastisitas	105
4.6.1.3	Uji Autokorelasi	106
4.6.1.4	Uji Multikolinearitas	107
4.6.2	Regresi Linier Berganda	108
4.6.2.1	Analisis Korelasi	108
4.6.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda	109
4.6.2.3	Uji Anova (Uji F)	110
4.6.2.4	Uji Partial (Uji T)	110
4.6.2.5	Koefisien Determinasi	111
4.7	Pengujian Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	111
4.9	Implikasi Hasil Temuan Penelitian	113
4.8.1	Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	114

4.8.2	Temuan Penelitian Berdasarkan Empirik	115
-------	---	-----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	117
-----	------------------	-----

5.2	Saran	117
-----	-------------	-----

DAFTAR PUSTAKA	119
-----------------------------	-----

LAMPIRAN – LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara (Wisman) Tahun 2012 – 2014	1
Tabel 1.2	Data Perusahaan Makan Dan Minuman Menurut Klasifikasi Usaha Dan Provisni	2
Tabel 1.3	Data Pemesanan Jasa Katering di CV. Puri Lestari Catering	4
Tabel 1.4	Data Profit CV. Puri Lestari Catering Tahun 2012 – 2014	4
Tabel 3.1	Operasional Variabel	48
Tabel 3.2	Jenis dan Sumber Data	53
Tabel 3.3	Populasi Konsumen CV. Puri Lestari Catering	54
Tabel 3.4	Hasil Penghitungan Uji Validitas	57
Tabel 3.5	Hasil Penghitungan Uji Rehabilitas	59
Tabel 3.6	Kriteria Persentase Tanggapan Responden	61
Tabel 3.7	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R	65
Tabel 4.1	Paket Produk CV.Puri Lestari Catering	70
Tabel 4.2	Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75

Tabel 4.3 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.4 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	76
Tabel 4.5 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan	77
Tabel 4.6 Gambaran Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemesanan	77
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap indikator kinerja (<i>performance</i>)	79
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap indikator keistimewaan tambahan (<i>features</i>)	80
Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap indikator keandalan (<i>reability</i>)	81
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap indikator kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specification</i>)	82
Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap indikator daya tahan (<i>durability</i>).....	84
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	85
Tabel 4.13 Tanggapan responden terhadap indikator keandalan (<i>reliability</i>)	87
Tabel 4.14 Tanggapan responden terhadap indikator cepat tanggap (<i>responsiveness</i>)	88
Tabel 4.15 Tanggapan responden terhadap indikator jaminan (<i>assurance</i>)	90
Tabel 4.16 Tanggapan responden terhadap indikator kemudahan (<i>emphaty</i>)	91
Tabel 4.17 Tanggapan responden terhadap indikator bukti fisik (<i>tangible</i>)	92
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas pelayanan.....	93
Tabel 4.19 Tanggapan responden terhadap indikator pilihan produk	96
Tabel 4.20 Tanggapan responden terhadap indikator pilihan merek	97
Tabel 4.21 Tanggapan responden terhadap indikator waktu pembelian	100
Tabel	
Tabel 4.22 Tanggapan responden terhadap indikator jumlah pembelian.....	101
Tabel 4.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	102
Tabel 4.24 Hasil Uji Autokorelasi	107

Tabel 4.25 Hasil Uji Multikolinearitas	107
Tabel 4.26 Analisis Koefisien Korelasi	108
Tabel 4.27 Hasil Analisis SPSS / Coefficients	109
Tabel 4.28 Uji Anova	110
Tabel 4.29 Hasil Analisis SPSS / Model Summary	111

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Klasifikasi Katering	3
Gambar 2.1	Pengertian Produk	25
Gambar 2.2	Model perilaku Pembeli	36
Gambar 2.3	Model Proses Pembeli	37
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV.Puri Lestari Catering	43
Gambar 2.5	Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas	44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi CV. Puri Lestari Catering	73
Gambar 4.2	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	86
Gambar 4.3	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	95
Gambar 4.4	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Keputusan	

pembelian	103
Gambar 4.5 Uji Normalitas.....	104
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas	105

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
Lampiran A	Operasional Variabel	123
Lampiran B	Jenis dan Sumber Data	128
Lampiran C	Kuisisioner	129
Lampiran D	Data Ordinal dan Transformasi MSI	136
Lampiran E	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	155
Lampiran F	Hasil Identitas Responden	158
Lampiran G	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan , Keputusan pembelian	162
Lampiran H	Hasil Uji asumsi Analisis Regresi Linear Berganda	171
Lampiran I	Hasil Uji Regresi	174
Lampiran J	CV	176

