

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Praktis	10
1.4.2 Kegunaan Teoritik.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	12
2.1.3 Konsep Kualitas Produk.....	14
2.1.3.1 Produk dan Bauran Produk	14
2.1.3.2 Pengertian Kualitas Produk.....	16
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Produk	19
2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4.1 Pengertian Jasa Pelayanan.....	20

2.1.4.2	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.5	Perilaku Konsumen	28
2.1.5.1.	Konsep Perilaku Konsumen.....	28
2.1.5.2.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	29
2.1.5.3.	Model Perilaku Konsumen.....	33
2.1.5.4.	Proses Keputusan Pembelian	35
2.1.6	Keputusan Pembelian.....	37
2.1.6.1.	Jenis-Jenis Perilaku Keputusan Pembelian.....	39
2.1.6.2.	Perilaku Pasca Pembelian	40
2.1.7	Restoran.....	41
2.1.8	Keterkaitan Antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....	46
2.1.9	Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian.....	47
2.1.10	Penelitian Terdahulu	47
2.2	Kerangka Pemikiran.....	48
2.3	Hipotesis Penelitian.....	53
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	54
3.2	Metode Penelitian.....	54
3.2.1	Jenis Penelitian dan Metode Penelitian.....	55
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	56
3.2.3	Populasi, Sample dan Teknik Sampling.....	58
3.2.3.1	Populasi.....	58
3.2.3.2	Sampel.....	59
3.2.3.3	Teknik Sampling	61
3.2.4	Metode Pengumpulan Data.....	61
3.2.5	Metode Analisis	62
3.2.5.1	Uji Validitas	62

3.2.5.2 Uji Reliabilitas	65
3.2.6 Teknik Analisis Data.....	66
3.2.6.1 Method of Successive Interval (MSI)	67
3.2.6.2 Analisis Korelasi	67
3.2.6.3 Uji Koefisien Determinasi R^2	68
3.2.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
3.2.7 Rancangan Pengujian Hipotesis	71
1. Pengujian Hipotesis Secara Stimulan dengan Uji F.....	71
2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial dengan Uji t	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	74
4.2 Data Penelitian	74
4.2.1. Gambaran Umum Responden	74
a. Jenis Kelamin Responden	74
b. Usia Responden.....	76
c. Pendidikan Terakhir Responden	77
d. Pekerjaan Responden	78
e. Pendapatan Per Bulan Responden.....	80
4.2.2. Gambaran Variabel Penelitian	81
a. Variabel Kualitas Produk (X_1)	82
1) Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Makanan dan Minuman	82
2) Penilaian Responden Terhadap Kemenarikan Penyajian Makanan dan Minuman.....	83
3) Penilaian Responden Terhadap Ciri Khas dan Keistimewaan Makanan dan Minuman.....	85
4) Penilaian Reponden Terhadap Jumlah Porsi Makanan dan Minuman yang Disajikan	86
5) Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kematangan	

Makanan.....	87
6) Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian Rasa	
Makanan dan Minuman dengan Selera Pembeli.....	88
7) Penilaian Responden Terhadap Aroma Makanan.....	89
8) Rekapitulasi Responden Terhadap Kualitas Produk.....	90
b. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	92
1) Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Karyawan	
dalam Menangani Masalah.....	93
2) Penilaian Responden Terhadap Kecepatan Karyawan	
dalam Memberikan Pelayanan.....	94
3) Penilaian Responden Terhadap Ketelitian Karyawan	
dalam Melayani.....	96
4) Penilaian Reponden Terhadap Keramahan dan	
Kesopanan Karyawan dalam Melayani.....	97
5) Penilaian Responden Terhadap Kepekaan Karyawan	
Terhadap Kebutuhan Pembeli.....	98
6) Penilaian Responden Terhadap Kerapihan dan	
Kesopan Karyawan dalam Berpakaian.....	100
7) Rekapitulasi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	102
c. Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	105
1) Penilaian Responden Terhadap Variasi Makanan	
dan Minuman.....	105
2) Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian Makanan dan	
Minuman dengan Keinginan Pembeli.....	106
3) Penilaian Responden Mengenai Kepercayaan Terhadap	
Merek Restoran.....	107
4) Penilaian Responden Mengenai Ketertarikan	
Terhadap Restoran.....	108

5) Penilaian Responden Mengenai Pilihan Pembeli Terhadap Restoran Bertema Sama	109
6) Penilaian Responden Terhadap Kemudahan dalam Menjangkau Lokasi.....	110
7) Penilaian Responden Terhadap Kemudahan dalam Mendapatkan Makanan dan Minuman.....	111
8) Penilaian Responden Terhadap Keterjangkauan Harga Makanan dan Minuman.....	112
9) Penilaian Responden Terhadap Kesesuaian Harga dengan Kepuasan dan Kualitas yang Diperoleh	113
10) Penilaian Responden Terhadap Pembelian Makanan dan Minuman pada Waktu yang Tepat dan Sesuai Keinginan	114
11) Penilaian Reponden Terhadap Ketepatan Waktu Karyawan dalam Menyajikan Makanan dan Minuman.....	116
12) Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Pembayaran Secara Tunai.....	117
13) Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Pembayaran Secara non-Tunai	118
14) Rekapitulasi Responden Terhadap Keputusan Pembelian....	119
4.3 Analisis Korelasi	122
4.3.1. Koefisien Korelasi.....	123
4.3.2. Koefisien Determinasi.....	124
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	124
4.5 Uji Hipotesis	126
4.5.1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan dengan Uji F.....	126

4.5.2. Pengujian Hipotesis Secara Parsial dengan Uji t	127
4.6 Pembahasan.....	129

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	131
5.2. Saran.....	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Wisatawan Yang Datang Ke Kota Bandung Pada Tahun 2008-2012	2
Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung Lisung The Dago Boutique Resto Bandung Per-bulan periode Juli 2010 - Juli 2013.....	6
Tabel 2.1 Kajian Empiris Penelitian Terdahulu.....	47
Table 3.1 Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.2 Data Jumlah Pengunjung Lisung <i>The Dago Boutique Resto</i> Bandung Per-bulan periode Juli 2010 - Juli 2013.....	59
Tabel 3.3 Uji Validitas Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Lisung The Dago Boutique Resto Bandung.....	62
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Lisung <i>the Dago Boutique</i> <i>Resto</i> Bandung.....	66
Tabel 3.5 Klasifikasi Koefisien Korelasi	69
Tabel 4.1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	75
Tabel 4.2 Klasifikasi Usia Responden	76
Tabel 4.3 Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden.....	77

Tabel 4.4 Klasifikasi Pekerjaan Responden.....	79
Tabel 4.5 Klasifikasi Pendapatan Responden Per Bulan	80
Tabel 4.6 Penilaian Responden untuk Kebersihan Makanan dan Minuman.....	83
Tabel 4.7 Penilaian Responden untuk Kemenarikan Penyajian Makanan dan Minuman.....	84
Tabel 4.8 Penilaian Responden untuk Ciri Khas dan Keistimewaan Makanan dan Minuman	85
Tabel 4.9 Penilaian Responden untuk Jumlah Porsi Makanan dan Minuman yang Disajikan.....	86
Tabel 4.10 Penilaian Responden untuk Tingkat Kematangan Makanan	87
Tabel 4.11 Penilaian Responden untuk Kesesuaian Rasa Makanan dan Minuman dengan Selera	88
Tabel 4.12 Penilaian Responden untuk Aroma Makanan.....	89
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variable Kualitas Produk (X_1).....	90
Tabel 4.14 Penilaian Responden untuk Kemampuan Karyawan dalam Menangani Masalah Pembeli	94
Tabel 4.15 Penilaian Responden untuk Kecepatan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan.....	95
Tabel 4.16 Penilaian Responden untuk Ketelitian Karyawan dalam Melayani Pembeli.....	96
Tabel 4.17 Penilaian Responden untuk Keramahan dan Kesopanan Karyawan dalam Melayani	97

Tabel 4.18 Penilaian Responden untuk Kepekaan Karyawan Terhadap Kebutuhan Pembeli	99
Tabel 4.19 Penilaian Responden untuk Kerapihan dan Kesopan Karyawan dalam Berpakaian	101
Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variable Kualitas Pelayanan (X_2).....	102
Tabel 4.21 Penilaian Responden Variasi Makanan dan Minuman	105
Tabel 4.22 Penilaian Responden untuk Kesesuaian Makanan dan Minuman dengan Keinginan Pembeli	106
Tabel 4.23 Penilaian Responden untuk Kepercayaan Terhadap Merek Restoran.....	107
Tabel 4.24 Penilaian Responden untuk Ketertarikan Terhadap Restoran.....	108
Tabel 4.25 Penilaian Responden untuk Pilihan Pembeli Terhadap Restoran Bertema Sama.....	109
Tabel 4.26 Penilaian Responden untuk Kemudahan dalam Menjangkau Lokasi	110
Tabel 4.27 Penilaian Responden untuk Kemudahan dalam Mendapatkan Makanan dan Minuman	111
Tabel 4.28 Penilaian Responden untuk Keterjangkauan Harga Makanan dan Minuman.....	112
Tabel 4.29 Penilaian Responden Kesesuaian Harga dengan Kepuasan dan Kualitas yang Diperoleh	113
Tabel 4.30 Penilaian Responden untuk Pembelian Makanan dan Minuman pada Waktu yang Tepat dan Sesuai Keinginan.....	115

Tabel 4.31 Penilaian Responden untuk Ketepatan Waktu Karyawan dalam Menyajikan Makanan dan Minuman	116
Tabel 4.32 Penilaian Responden untuk Kemudahan Pembayaran Secara Tunai	117
Tabel 4.33 Penilaian Responden untuk Kemudahan Pembayaran Secara non-Tunai	118
Tabel 4.34 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variable Keputusan Pembelian (Y)	119
Tabel 4.35 Koefisien Korelasi dan Determinasi	123
Tabel 4.36 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi	123
Tabel 4.37 Pengaruh Variabel <i>Independent</i> Terhadap Variabel <i>Dependen</i>	124
Tabel 4.38 Output ANOVA	127
Tabel 4.39 Output Koefisien Regresi	128
Tabel 4.40 Hasil Pengujian Hipotesis	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Pada Tahun 2008 – 2012.....	3
Gambar 1.2 Grafik Pengunjung Lisung the Dago Boutique Resto Bandung Periode Pertengahan Tahun 2010 – Pertengahan Tahun 2013.....	7
Gambar 2.1 <i>The Four Ps of the Marketing Mix</i>	14
Gambar 2.2 <i>Four Service Characteristics</i>	21
Gambar 2.3 <i>Factor Influencing Consumer Behavior</i>	30
Gambar 2.4 <i>Model of Buyer Behavior</i>	34
Gambar 2.5 <i>Five-Stage Model of The Consumer Buying Process</i>	35
Gambar 2.6 Langkah-Langkah Antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian	38
Gambar 2.7 <i>Four Types Of Buying Behavior</i>	39
Gambar 2.8 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	51
Gambar 2.9 Paradigma Penelitian.....	52
Gambar 4.1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden	75

Gambar 4.2 Klasifikasi Usia Responden	77
Gambar 4.3 Klasifikasi Pendidikan Terakhir Responden	78
Gambar 4.4 Klasifikasi Pekerjaan Responden	80
Gambar 4.5 Klasifikasi Pendapatan Responden Per Bulan	81
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kualitas Produk di Lisung <i>the Dago Boutique</i> Resto Bandung	92
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan di Lisung <i>the Dago Boutique Resto</i> Bandung.....	105
Gambar 4.8 Garis Kontinum Keputusan Pembelian di Lisung <i>the Dago Boutique Resto</i> Bandung.....	122

