

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | iv |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 13 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.3.1 Tujuan..... | 13 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 14 |

BAB II TUJUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

| | |
|---|----|
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 15 |
| 2.1.1 Pariwisata, Jenis dan Pengembangannya..... | 15 |
| 2.1.2 Wisata Kuliner..... | 21 |
| 2.1.3 Usaha Jasa Boga Kota Bandung..... | 24 |
| 2.1.4 <i>Food Court</i> | 24 |
| 2.1.5 Kualitas Produk..... | 26 |
| 2.1.6 Kualitas Pelayanan, Jasa Boga <i>Food Court</i> | 33 |
| 2.1.7 Jenis Pengambilan Keputusan Pembelian..... | 45 |
| 2.1.8 Indikator Variabel..... | 52 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran..... | 71 |
| 2.3 Hipotesis..... | 72 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--------------------------------------|----|
| 3. Metode Penelitian..... | 73 |
| 3.1 Objek dan Subjek Penelitian..... | 73 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 73 |

| | |
|--|----|
| 3.3 Operasional Variabel..... | 63 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 77 |
| 3.5 Teknik dan Alat pengumpulan Data..... | 80 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 81 |
| 3.6.1 Uji Kelayakan Instrumen..... | 81 |
| 3.6.1.1 Uji Validitas..... | 81 |
| 3.6.1.2 Uji Reliabilitas..... | 85 |
| 3.6.1.3 Uji Korelasi..... | 88 |
| 3.6.1.3.1 Korelasi Product Moment..... | 88 |
| 3.6.1.3.2 Korelasi Parsial..... | 90 |
| 3.6.1.3.3 Uji Determinasi..... | 91 |
| 3.6.2 Persamaan Regresi..... | 93 |
| 3.6.2.1 Regresi Ganda..... | 93 |
| 3.6.2.2 Uji Linearitas Regresi..... | 94 |
| 3.6.3 Uji Signifikan..... | 94 |
| 3.6.3.1 Uji Signifikan Seluruhnya (Uji F)..... | 94 |

| | |
|---|----|
| 3.6.3.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t)..... | 95 |
|---|----|

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 97 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 97 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden..... | 97 |
| 4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 98 |
| 4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 99 |
| 4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 100 |
| 4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan..... | 102 |
| 4.1.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Tinggal... | 103 |
| 4.1.3 Pengalaman Responden..... | 104 |
| 4.1.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Konsumen..... | 104 |
| 4.1.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian..... | 106 |
| 4.1.4 Gambaran Umum Variabel Penelitian..... | 108 |

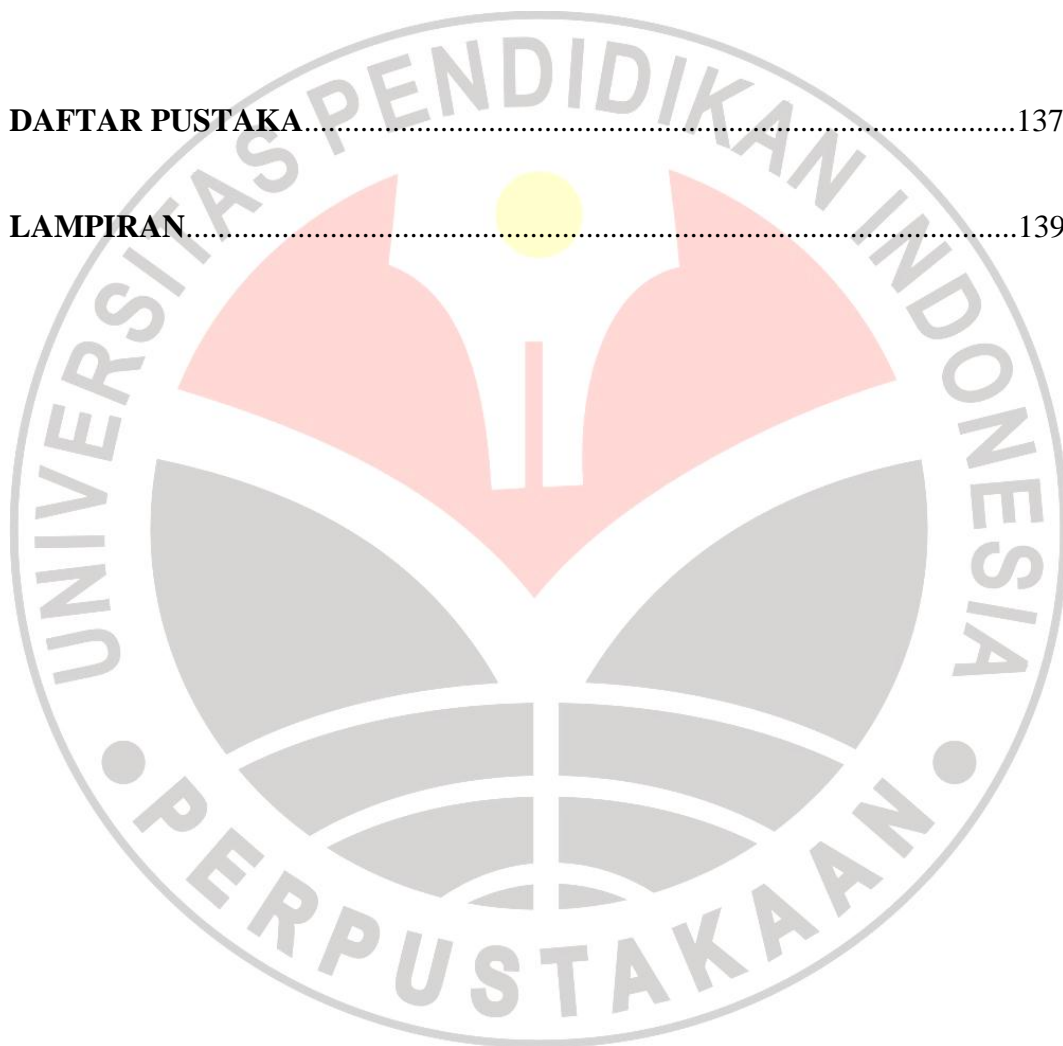
| | |
|--|-----|
| 4.1.4.1 Kualitas Pelayanan..... | 108 |
| 4.1.4.2 Kualitas Produk..... | 112 |
| 4.1.4.3 Keputusan Pembelian..... | 115 |
| 4.2 Teknik Analisis Data..... | 119 |
| 4.2.1 Analisis Korelasi..... | 119 |
| 4.2.2 Analisis Koefisien Determinasi..... | 120 |
| 4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 123 |
| 4.2.4 Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)..... | 125 |
| 4.2.5 Pengujian Hipotesis dan Signifikansi Parsial (Uji t)..... | 127 |
| 4.2.6 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda Dua Prediktor..... | 129 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 130 |
| 4.3.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen..... | 130 |
| 4.3.2 Analisis Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen..... | 131 |
| 4.3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen..... | 132 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-------------------|-----|
| 5.1 Simpulan..... | 134 |
| 5.2 Saran..... | 135 |

| | |
|----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 137 |
|----------------------------|------------|

| | |
|----------------------|------------|
| LAMPIRAN..... | 139 |
|----------------------|------------|



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Tahun 2011..... | 5 |
| Tabel 1.2 Daftar nama dan tempat food court yang berada di mall kota Bandung..... | 7 |
| Tabel 1.3 Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan..... | 10 |
| Tabel 1.4 Jumlah Pengunjung <i>Food Court</i> di Mall Kota Bandung..... | 11 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | 74 |
| Tabel 3.2 Data Pengunjung 2012..... | 77 |
| Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Instrumen..... | 83 |
| Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas..... | 86 |
| Tabel 3.5 Interpretasi Derajat Reliabilitas..... | 87 |
| Tabel 3.6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Keefisien Korelasi..... | 89 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis kelamin..... | 98 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 99 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 100 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan..... | 102 |
| Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Domisili Tinggal..... | 103 |
| Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Kunjungan Konsumen..... | 104 |
| Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian..... | 106 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas pelayanan..... | 108 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk..... | 112 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian..... | 115 |
| Tabel 4.11 Koefisien Korelasi Masing-masing Variabel Independen Dengan Keputusan Pembelian..... | 119 |
| Tabel 4.12 Koefisien Determinasi..... | 121 |
| Tabel 4.13 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)..... | 124 |
| Tabel 4.14 ANOVA Untuk Pengujian Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Simultan)..... | 126 |
| Tabel 4.15 Output Koefisien..... | 127 |
| Tabel 4.16 Regresi Rekapitulasi Uji t..... | 128 |

Tabel 4.17 Analisis Regresi Linear Ganda Dua Prediktor.....129



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1. Sistem Dasar Pariwisata..... | 2 |
| Gambar 2.1. Model konseptual SERQUAL..... | 35 |
| Gambar 2.2 <i>Service Quality Spells Profits</i> | 37 |
| Gambar 2.3 Kerangka Penelitian..... | 71 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 98 |
| Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 99 |
| Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 101 |
| Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan..... | 102 |
| Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Domisili Tinggal..... | 103 |
| Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Kunjungan Konsumen..... | 104 |
| Gambar 4.7 Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian..... | 107 |
| Gambar 4.8 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan..... | 110 |
| Gambar 4.9 Kualitas Pelayanan..... | 111 |
| Gambar 4.10 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan..... | 113 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 4.11 Kualitas Produk..... | 114 |
| Gambar 4.12 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan..... | 117 |
| Gambar 4.13 Keputusan Pembelian..... | 118 |

