

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.3 Konsep kualitas Produk	12
2.1.3.1 Pengertian Produk.....	12
2.1.3.2 Klasifikasi Produk.....	14
2.1.3.3 Pengertian Kualitas Produk.....	16
2.1.3.4 Dimensi Kualitas Produk	17
2.1.4 Harga	17
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	17
2.1.4.2 Penetapan Harga	19
2.1.4.3 Tujuan Penetapan Harga	20
2.1.4.4 Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam Penetapan Harga.....	21
2.1.5 Konsep Kualitas Pelayanan	22
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.5.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	23
2.1.5.3 Menjaga Kualitas Jasa.....	27
2.1.6 Keputusan Pembelian	28
2.1.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian	28

2.1.6.2 Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	31
2.1.6.3 Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian	34
2.2 Kerangka Pemikiran	37
2.3 Hipotesis.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Objek Penelitian.....	47
3.2 Jenis dan Metode Penelitian	47
3.2.1 Jenis Penelitian	47
3.2.2 Metode Penelitian.....	48
3.3 Populasi dan Sampel.....	49
3.3.1 Populasi	49
3.3.2 Sampel Penelitian.....	49
3.3.3 Teknik Sampling	50
3.4 Operasionalisasi variabel	51
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	55
3.5.1 Sumber Data	55
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	55
3.6 Rancangan Pengujian Validitas dan Reabilitas	57
3.6.1 Uji Validitas	57
3.6.2 Uji Reliabel.....	58
3.7 Teknik Analisis Data.....	59
3.7.1 Analisis Korelasi.....	59
3.7.2 Koefisien Determinasi	61
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	62
3.7.4 Pengujian Hipotesis	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Hasil Penelitian.....	65
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
4.2 Karakteristik Responden	66
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	71

4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Rutinitas Pembelian	73
4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Makan	74
4.3 Gambaran Umum Variabel Penelitian	76
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Produk	76
4.3.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Performance	76
4.3.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Feature.....	80
4.3.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Reliability.....	83
4.3.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Conformance.....	85
4.3.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Durability	86
4.3.1.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	88
4.3.2 Deskripsi Variabel Harga.....	90
4.3.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Yang Diterima.....	90
4.3.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Daya Beli Sesuai Harga Yang Ditawarkan.....	91
4.3.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Antara Harga Dengan Kualitas Produk.....	92
4.3.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harga Dengan Ukuran Porsi	93
4.3.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Harga Per Unit.....	94
4.3.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	95
4.3.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	97
4.3.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Tangible	97
4.3.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	101

4.3.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness	102
4.3.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Reliability.....	103
4.3.3.5 Tanggapan Responden Mengenai Assurance.....	106
4.3.2.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	108
4.4.4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian...	110
4.4.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Jenis Produk.....	110
4.4.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk.....	111
4.4.4.3 Tanggapan Responden Mengenai Merk Produk	112
4.4.4.4 Tanggapan Responden Mengenai Tempat Lokasi.....	113
4.4.4.5 Tanggapan Responden Mengenai Waktu Pembelian	114
4.4.4.6 Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Pembelian	115
4.4.4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	116
4.4 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	118
4.4.1 Uji Validitas	118
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	120
4.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	121
4.4.4 Koefisien Determinasi.....	122
4.4.5 Uji Simultan F.....	123
4.4.6 Uji Parsial t.....	123
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	125
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	126
4.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	127
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	127
4.5.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga	

	Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	128
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	129
	5.1 Kesimpulan	129
	5.2 Saran	130
	DAFTAR PUSTAKA	131
	LAMPIRAN-LAMPIRAN RIWAYAT HIDUP	

