

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	I
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	18
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	18
1.2.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Tujuan Penelitian .....	19
1.4 Kegunaan Penelitian .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	22
2.1 Tinjauan Pustaka .....	22
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	22
2.1.2 Tujuan Pemasaran .....	24
2.1.3 Jenis-Jenis Pemasaran .....	25
2.1.4 Pengertian Jasa .....	27
2.1.5 Karakteristik Jasa .....	28
2.1.6 Bauran Pemasaran Jasa .....	28
2.1.6.1 <i>People</i> .....	29
2.1.6.2 <i>Process</i> .....	31
2.1.6.2 <i>Physical evidence</i> .....	32
2.1.7 Gambaran Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	33

2.1.7.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian Konsumen.....	34
2.1.7.2 Proses keputusan Pembelian.....	36
2.1.7.3 Jenis-Jenis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	37
2.1.7.4 Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan.....	38
2.1.8 Pengaruh <i>People, Process</i> dan <i>Physical evidence</i> Terhadap keputusan Pembelian Konsumen.....	43
2.2 Kerangka Pemikiran .....	45
2.3 Hipotesis .....	53
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1 Objek Penelitian .....	55
3.2 Metode Penelitian .....	56
3.2.1 Sifat dan Metode Penelitian .....	56
3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	57
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	61
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	61
3.2.4.1 Populasi .....	61
3.2.4.2 Sampel .....	62
3.2.4.3 Teknik Sampling .....	65
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data .....	67
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	68
3.2.7 Teknik Analisis Data .....	70
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	73
4.1.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan .....	73
4.1.2 Operasionalisasi Perusahaan .....	74
4.1.2.1 Visi dan Misi .....	76
4.1.2.2 Kepemilikan .....	77
4.1.2.3 Struktur Organisasi .....	79

4.1.2.4 Ruang Lingkup Pasar Sederhana .....	79
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi, Pengalaman, dan Penilaian Responden terhadap Pasar Sederhana .....	81
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Demografi .....	81
4.2.2 Pengalaman Responden terhadap Pasar Sederhana .....	98
4.2.3 Penilaian Responden terhadap Pasar Sederhana.....	101
4.3 Gambaran Variabel Penelitian .....	104
4.3.1 Tanggapan Responden terhadap <i>People</i> .....	104
4.3.1.1 Tanggapan Responden terhadap <i>Employee</i> Pasar Sederhana dalam Melayani Konsumen.....	104
4.3.1.2 Tanggapan Responden terhadap <i>Communicating</i> Pasar Sederhana dalam Melayani Konsumen..	107
4.3.2 Tanggapan Responden terhadap <i>Process</i> .....	108
4.3.2.1 Tanggapan Responden terhadap Aspek yang Berkaitan dengan Rangkaian Kegiatan di Pasar Sederhana.....	108
4.3.3 Tanggapan Responden terhadap <i>Physical evidence</i> .....	111
4.3.3.1 Tanggapan Responden terhadap Aspek yang Berkaitan dengan Desain Fasilitas di Pasar Sederhana.....	111
4.3.3.2 Tanggapan Responden terhadap Aspek yang Berkaitan dengan <i>Signage</i> di Pasar Sederhana.....	113
4.3.3.3 Tanggapan Responden terhadap Aspek yang Berkaitan dengan Peralatan di Pasar Sederhana.....	114
4.4 Gambaran Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	117
4.4.1 Tanggapan Responden terhadap Aspek yang Berkaitan dengan Pengenalan Masalah.....	117
4.5 Hasil Pengujian dan Pembahasan Hasil Hipotesis .....	119
4.5.1 Pengujian dan Pembahasan Pengaruh <i>People, Process,</i>	122

dan <i>Physical evidence</i> terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	120
4.5.2 Pengaruh <i>People</i> terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	123
4.5.3 Pengaruh <i>Process</i> terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	124
4.5.4 Pengaruh <i>Physical evidence</i> terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen .....	125
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>127</b>
5.1 Kesimpulan .....	127
5.2 Rekomendasi .....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

