

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>	
<b>DAFTAR ISI</b>	i
<b>DAFTAR TABEL</b>	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1.3.1 Tujuan Penelitian	14
1.3.2 Kegunaan Penelitian	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	17
2.1 Kajian Pustaka	17
2.1.1 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa	17
2.1.2 Pengertian People	19
2.1.3 Pengertian Physical Evidence	25
2.1.4 Pengertian Process	28
2.1.5 Pengertian Keputusan Pembelian	36
2.1.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian	37
2.1.5.2 Peranan konsumen dalam Membeli	41
2.1.5.3 Jenis Perilaku Pembelian	42
2.1.5.4 Tipe Keputusan Pembelian Konsumen	43
2.1.5.5 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	42
2.1.5.5.1 Identifikasi Kebutuhan	46
2.1.5.5.2 Pencarian Informasi	47
2.1.5.5.3 Evaluasi Alternatif	50

2.1.5.5.4 Pembelian dan Konsumsi Jasa .....	51
2.1.5.5.5 Perilaku Pasca Pembelian.....	53
2.1.5.6 Peranan Kemampuan Karyawan, Bukti Fisik Proses Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian .....	55
2.1.6 Resume Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian .....	57
2.2 Kerangka Pemikiran .....	58
2.1.3.1 Definisi Keputusan Pembelian Konsumen.....	60
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen .....	61
2.1.3.3 Jenis Tingkah Laku Keputusan Pembelian.....	65
2.1.2.3 Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen .....	68
2.1.4 Pengaruh Pelaksanaan Iklan Televisi dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	74
2.1.5 Resume Hasil Penelitian Terdahulu dan Orisinalitas Penelitian.....	76
2.2 Kerangka Pemikiran .....	79
2.3 Hipotesis .....	68
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>71</b>
3.1 Objek Penelitian .....	71
3.2 Metode Penelitian .....	71
3.2.1 Jenis Penelitian Dan Metode Yang Digunakan .....	71
3.2.2 Operasionalisais Variabel .....	73
3.2.3 Sumber dan Cara Penentuan Data.....	79
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampel.....	81
3.2.4.1 Populasi.....	81
3.2.4.2 Sampel .....	82
3.2.4.3 Teknil Sampel .....	84
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	86
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	87

3.2.6.1	Pengujian Validitas .....	87
3.2.6.2	Pengujian Realibitas .....	92
3.2.6.3	Hasil Pengujian Validitas.....	93
3.2.6.4	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	94
3.3	Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	96
3.3.1	Rancangan Teknik Analisis .....	96
3.3.2	Rancangan Uji Hipotesis.....	101
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>104</b>
4.1	Profil Perusahaan dan Pengunjung Resto Pak Chi Met .....	104
4.1.1	Profil Perusahaan .....	104
4.1.1.1	Identitas Perusahaan .....	104
4.1.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan .....	105
4.1.1.3	Produk dan Jasa yang Ditawarkan .....	105
4.1.2	Profil Konsumen di lihat dari Karakteristik Demografi, Pengalaman dan Penilaian terhadap Resto Pak Chi Met .....	107
4.1.2.1	Jenis Kelamin dan Usia .....	107
4.1.2.2	Pekerjaan dan Penghasilan.....	108
4.1.2.3	Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan.....	109
4.1.2.4	Alasan Konsumen Mengkonsumsi Resto Pak Chi Met.....	109
4.1.2.5	Korelasi Jenis Kelamin dan Pendapatan terhadap Pemilihan Jenis Menu Makanan Resto Pak Chi Met .....	111
4.1.2.6	Korelasi Pendapatan dan Pekerjaan terhadap Pengeluaran Saat Berkunjung di Resto Pak Chi Met .....	112
4.1.2.7	Korelasi Asal Tinggal Konsumen dan Waktu Kunjungan Konsumen Terhadap Pengeluaran saat Berkunjung di Resto Chi Met.....	114
4.2	Pelaksanaan Kemampuan Karyawan, Bukti Fisik dan Proses di Resto Pak Chi Met Sukajadi .....	115
4.2.1	Kemampuan Karyawan.....	115
4.2.2	Bukti Fisik .....	119
4.2.3	Proses .....	122
4.2.4	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen tentang Kemampuan	

Karyawan, Bukti Fisik dan Proses .....	126
4.3 Pelaksanaan Proses Keputusan Pembelian di Resto Pak Chi Met	
Sukajadi .....	127
4.3.1 Rekapitulasi Tanggapan Konsumen tentang	
Proses Keputusan Pembelian.....	130
4.4 Pengaruh Peranan Kemampuan Karyawan, Bukti Fisik dan Proses	
Terhadap Keputusan pembelian Konsumen .....	131
4.4.1 Kontribusi Kemampuan Karyawan terhadap Proses	
Keputusan Pembelian Konsumen Resto Pak Chi Met.....	136
4.4.2 Kontribusi Bukti Fisik Bukti Fisik terhadap Proses	
Keputusan Pembelian Konsumen Resto Pak Chi Met.....	137
4.4.3 Kontribusi Proses Pelayanan terhadap Proses Keputusan	
Pembelian Resto Pak Chi Met .....	138
4.5 Implikasi Hasil Penelitian .....	142
4.5.1 Implikasi Hasil Temuan Penelitian .....	142
4.5.1.1 Temuan yang Bersifat Empirik.....	142
4.5.1.2 Temuan yang Bersifat Teoritik.....	143
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	146
5.1 Kesimpulan .....	146
5.2 Saran .....	147
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	149
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

NO. TABEL	HAL
1.1	Statistik Kunjungan Wisatawan di Indonesia 2000-2007 ..... 3
1.2	Data Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bandung tahu 2002-2006..... 5
1.3	Pendapatan Asli Daerah Bandung Realisasi Pajak Resto Tahun 2004-2006 ..... 6
1.4	Klasifikasi Resto Berdasarkan Jenisnya di Kota Bandung..... 7
1.5	Data Anugrah Pesona Emas Pariwisata Kategori Rumah Makan dan resto 2006..... 9
1.6	Data Jumlah Pengunjung Resto Pak Chi Met Jl.Sukajadi Periode Desember 2007 dan Januari 2008..... 10
2.1	Pengertian Bauran Pemasaran Jasa Menurut para Ahli..... 17
2.2	Bauran Pemasaran Jasa yang di Perluas untuk Jasa ..... 18
2.3	Tipe-Tipe Tingkah Laku Keputusan Pembelian ..... 42
2.4	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan Pengaruh Kemampuan Karyawan, Bukti Fisik dan Proses Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian ..... 57
3.1	Operasionalisasi Variabel ..... 74
3.2	Jenis dan Sumber Data Penelitian di Resto Pak Chi Met ..... 81
3.3	Penyebaran Proporsi Sampel Setiap Hari Selama Seminggu ..... 85
3.4	Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi..... 88
3.5	Hasil Uji Pengujian Validitas Instrumen ..... 89
3.6	Klasifikasi Koefisien Validitas dan Reliabilitas ..... 95
3.7	Hasil Pengujian Reliabilitas ..... 95
4.1	Daftar Menu Resto Pak Chi Met..... 106
4.2	Daftar Paket Menu Resto Pak Chi Met..... 107
4.3	Profil Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia..... 107
4.4	Profil Konsumen Berdasarkan Pekerjaan dan Penghasilan..... 108
4.5	Profil Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan..... 109
4.6	Alasan Konsumen Mengonsumsi Resto Pak Chi Met Jl.Sukajadi Bandung..... 110
4.7	Korelasi Jenis Kelamin dan Pendapatan Terhadap Pemilihan Jenis Menu Makanan..... 111

4.8	Korelasi Pendapatan dan Pemilihan Menu.....	112
4.9	Korelasi Pendapatan, Pekerjaan Terhadap Pengeluaran Saat Berkunjung.....	113
4.10	Korelasi Asal Tinggal Konsumen dan Waktu Kunjungan Konsumen Terhadap Pengeluaran Saat Berkunjung .....	114
4.11	Tanggapan Konsumen Terhadap Dimensi Kemampuan Karyawan .....	116
4.12	Tanggapan Konsumen Terhadap Dimensi Bukti Fisik.....	120
4.13	Tanggapan Konsumen Terhadap Dimensi Proses .....	122
4.14	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Tentang Kemampuan Karyawan, Bukti Fisik dan Proses.....	126
4.15	Tanggapan Konsumen Terhadap Dimensi Proses Keputusan Pembelian.....	127
4.16	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen tentang Proses Keputusan Pembelian .....	130
4.17	Matriks Korelasi Antara Sub Variabel Kemampuan Karyawan, Bukti Fisik dan Proses Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian .....	131
4.18	Hasil Pengujian Koefisien Jalur.....	134
4.19	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Kemampuan Karyawan Terhadap Proses Keputusan Pembelian.....	136
4.20	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Bukti Fisik Terhadap Proses Keputusan Pembelian .....	137
4.21	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dari Proses Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian.....	138
4.22	Hasil Pengujian Pengaruh Kemampuan Karyawan, Bukti Fisik dan Proses Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian .....	139

## DAFTAR GAMBAR

NO. GAMBAR	HAL
1.1 Pendapatan PAD Bandung 2004-2006 .....	6
1.2 Jumlah Pengunjung Resto Pak Chi Met Periode Desember dan Januari 2008.....	11
2.1 Kategori Bukti Jasa.....	19
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	38
2.3 Model perilaku Konsumen Menurut Assael .....	40
2.4 Model Perilaku Konsumen Jasa .....	45
2.5 Proses Pencarian Informasi .....	48
2.6 Kerangka Pemikiran .....	65
2.7 Paradigma Penelitian .....	66
3.1 Diagram Jalur Hipotesis .....	97
3.2 Paradigma Pengaruh X dan Y.....	100
4.1 Diagram Jalur Pengujian Hipotesis .....	135