

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Manajemen.....	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Kualitas Produk.....	13
2.1.4 Kualitas Layanan	15
2.1.5 Keputusan Pembelian	17

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.3.1 Korelasi Kualitas Produk dan Kualitas Layanan	23
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian	26
BAB 3 METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.2.2 Waktu Penelitian.....	29
3.3 Definisi dan Operasionalisasi variabel	29
3.3.1 Definisi Variabel.....	29
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel	36
3.4.3 Teknik Sampling.....	36
3.5 Pengumpulan Data Penelitian.....	37
3.5.1 Sumber Data Penelitian	37
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.3 Uji Instrumen Penelitian	38
3.6 Analisis Data	38
3.6.1 Rancangan Analisis.....	38
3.6.2 Uji Hipotesis	46

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Profil Coffeetrip Karawang	48
4.1.2 Profil Responden.....	49
4.1.3 Hasil Uji Instrumen.....	50
4.1.4 Analisis Deskriptif	54
4.1.5 Analisis Verifikatif	82
4.1.6 Pengujian Hipotesis	88
4.2 Pembahasan	92
4.2.1 Pembahasan Deskriptif	92
4.2.2 Pembahasan Verifikatif.....	92
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98



DAFTAR TABEL

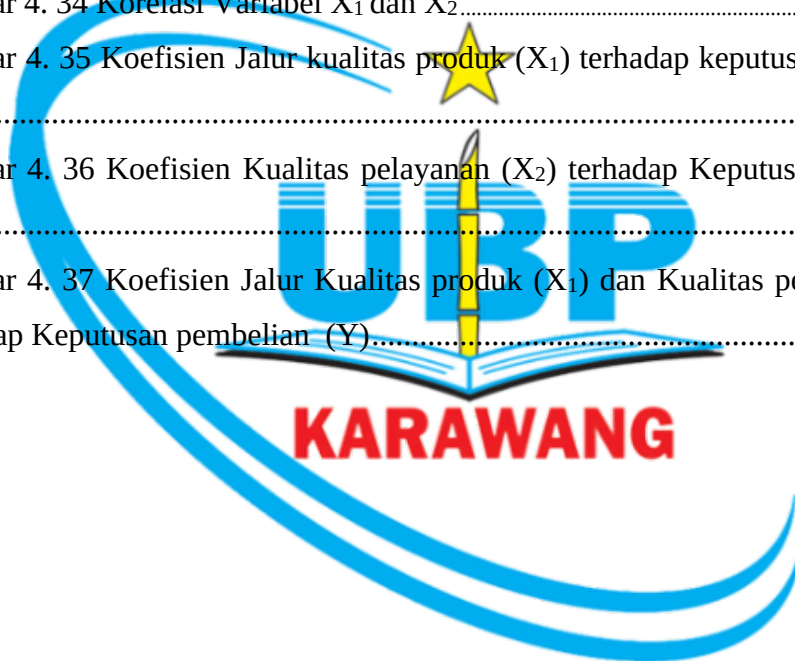
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	29
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 3. 4 Analisis Rentang Skala	40
Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	43
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas produk	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Keputusan pembelian	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4. 8 Indikator Cita rasa	54
Tabel 4. 9 Indikator Varian	55
Tabel 4. 10 Indikator Tekstur	56
Tabel 4. 11 Indikator Tampilan.....	56
Tabel 4. 12 Indikator Ciri khas	57
Tabel 4. 13 Indikator Visual.....	58
Tabel 4. 14 Indikator Higenis.....	59
Tabel 4. 15 Indikator Menggugah selera.....	60
Tabel 4. 16 Indikator Penyajian	60
Tabel 4. 17 Indikator Presepsi.....	61
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Variabel Kualitas produk	62
Tabel 4. 19 Indikator Fasilitas.....	63
Tabel 4. 20 Indikator Penampilan	64
Tabel 4. 21 Indikator Keramahan.....	65
Tabel 4. 22 Indikator Kepedulian.....	66
Tabel 4. 23 Indikator Kesigapan	66
Tabel 4. 24 Indikator Kecepatan	67
Tabel 4. 25 Indikator Keterampilan	68

Tabel 4. 26 Indikator Ketepatan.....	69
Tabel 4. 27 Indikator Keamanan.....	70
Tabel 4. 28 Indikator Legalitas	70
Tabel 4. 29 Rekapitulasi Variabel Kualitas pelayanan	71
Tabel 4. 30 Indikator Pengenalan produk	72
Tabel 4. 31 Indikator Kebutuhan	73
Tabel 4. 32 Indikator Sumber pribadi	74
Tabel 4. 33 Indikator Sumber komersial.....	75
Tabel 4. 34 Indikator Keyakinan.....	76
Tabel 4. 35 Indikator Sikap	76
Tabel 4. 36 Indikator Pilihan produk	77
Tabel 4. 37 Indikator Pilihan merek.....	78
Tabel 4. 38 Indikator Kepuasan pasca pembelian.....	79
Tabel 4. 39 Indikator Tindakan pasca pembelian	80
Tabel 4. 40 Rekapitulasi Variabel Keputusan pembelian	81
Tabel 4. 41 Uji Koefisien Korelasi Antara Kualitas produk dan Kualitas pelayanan	82
Tabel 4. 42 Analisis Jalur.....	83
Tabel 4. 43 Pengaruh Kualitas produk (X_1) terhadap Keputusan pembelian (Y)	84
Tabel 4. 44 Pengaruh Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Keputusan pembelian (Y)	86
Tabel 4. 45 Pengaruh Kualitas produk X_1 dan Kualitas pelayanan X_2 terhadap Keputusan pembelian (Y)	87
Tabel 4. 46 Koefisien Determinasi.....	88
Tabel 4. 47 Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan pembelian	90
Tabel 4. 48 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	28
Gambar 3. 2 Analisis Jalur	44
Gambar 3. 3 Sub Struktur – 1.....	45
Gambar 3. 4 Sub Struktur – 2.....	45
Gambar 3. 5 Sub Struktur – 3.....	45
Gambar 3. 6 Sub Struktur – 4.....	46
Gambar 4. 1 Indikator Cita rasa	54
Gambar 4. 2 Indikator Varian	55
Gambar 4. 3 Indikator Tekstur.....	56
Gambar 4. 4 Indikator Tampilan.....	57
Gambar 4. 5 Indikator Ciri khas.....	58
Gambar 4. 6 Indikator Visual.....	58
Gambar 4. 7 Indikator Higenis.....	59
Gambar 4. 8 Indikator Menggugah selera.....	60
Gambar 4. 9 Indikator Penyajian	61
Gambar 4. 10 Indikator Presepsi.....	62
Gambar 4. 11 Rentang Skala Variabel Kualitas produk	63
Gambar 4. 12 Indikator Fasilitas.....	64
Gambar 4. 13 Indikator Penampilan	64
Gambar 4. 14 Indikator Keramahan.....	65
Gambar 4. 15 Indikator Kepedulian.....	66
Gambar 4. 16 Indikator Kesigapan	67
Gambar 4. 17 Indikator Kecepatan	68
Gambar 4. 18 Indikator Keterampilan.....	68
Gambar 4. 19 Indikator Ketepatan	69
Gambar 4. 20 Indikator Keamanan	70
Gambar 4. 21 Indikator Legalitas.....	71
Gambar 4. 22 Rentang Skala Variabel Kualitas pelayanan	72
Gambar 4. 23 Indikator Pengenalan produk	73

Gambar 4. 24 Indikator Kebutuhan.....	74
Gambar 4. 25 Indikator Sumber pribadi	74
Gambar 4. 26 Indikator Sumber komersial	75
Gambar 4. 27 Indikator Keyakinan	76
Gambar 4. 28 Indikator Sikap	77
Gambar 4. 29 Indikator Pilihan produk.....	78
Gambar 4. 30 Indikator Pilihan merek	78
Gambar 4. 31 Indikator Kepuasan pasca pembelian	79
Gambar 4. 32 Indikator Tindakan pasca pembelian.....	80
Gambar 4. 33 Rentang Skala Variabel Keputusan pembelian	82
Gambar 4. 34 Korelasi Variabel X_1 dan X_2	83
Gambar 4. 35 Koefisien Jalur kualitas produk (X_1) terhadap keputusan pembelian (Y)	84
Gambar 4. 36 Koefisien Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Keputusan pembelian (Y)	85
Gambar 4. 37 Koefisien Jalur Kualitas produk (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) terhadap Keputusan pembelian (Y).....	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2 Tanggapan Responden.....	101
Lampiran 3 Output SPSS	108

