

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. Atas rahmat, kehendak dan kuasa-Nya yang telah memberikan kemampuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam atas junjungan Baginda mulia Nabi Muhammad SAW. Nabi akhir zaman yang menjadi salah seorang dari *ulul 'azmi*, semoga karenanya kita bisa mendapatkan syafa'at di akhirat kelak.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Judul yang penulis ajukan adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Ramen Bajuri cabang Jatinangor”.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan banyak terima kasih atas bantuan, bimbingan, dukungan, perhatian, semangat, kasih sayang serta doa baik langsung maupun tidak langsung kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian usulan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada hingganya kepada:

1. Kedua orangtua yang doanya selalu menyertai juga suportnya yang tidak kunjung padam dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sahya Anggara, Drs., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik (FISIP) Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung atas dukungan yang diberikan.

3. Bapak Dr. Muhammad Zaky, S.E., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen atas dukungan dan arahnya.
4. Bapak Dr. Setia Mulyawan, SE., M.M. Selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan serta memberi kepercayaan yang sangat berarti bagi penulis hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini dengan lancar.
5. Ibu Yulia Fithriany Rahmah S.P. M.E., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu serta memberikan motivasi, saran, pendapat, arahan dan waktu serta tenaganya dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak H.Cepi sebagai pemilik Ramen Bajuri cabang Jatinangor yang telah berkenan menerima dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat tercinta Susanti, Syarifatul Aeni, Uci Suciati, Yanti Nurul Zahra, Yulia Maolida Sari, Zahratul Nabila yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dorongan yang tiada hentinya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Saudara-saudara tercinta yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, kasih sayang dan bantuan baik secara moril maupun materil demi lancarnya penyusunan skripsi ini.
9. Dan untuk rekan-rekan seperjuangan yang juga atas bantuan, saran dan solusinya yang tidak bisa penulis tuliskan dalam penyusunan skripsi ini satu-persatu.

Serta saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapat imbalan di sisi Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin Yaa Rabbal'Alamiin. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata amat bagus apalagi sempurna, ini dikarenakan adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya banyak masukan dan bimbingan dari berbagai pihak yang akan menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik lagi, dan berguna bagi para pihak terkait yang ada dalam skripsi ini.

Bandung, Juli 2019

Sri Kinanti



DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kerangka Pemikiran.....	12
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	12
2. Pengaruh Variasi Produk (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	14
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Variasi Produk (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	15
G. Penelitian Terdahulu.....	18
H. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Manajemen.....	23

1. Definisi Manajemen.....	23
2. Fungsi Manajemen.....	23
B. Manajemen Pemasaran.....	25
1. Pengertian Pemasaran.....	25
C. Kualitas Pelayanan.....	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	28
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29
D. Variasi Produk.....	30
1. Pengertian Variasi.....	30
2. Pengertian Produk.....	30
3. Pengertian Variasi Produk.....	31
4. Dimensi Variasi Produk.....	32
E. Keputusan Pembelian.....	35
1. Pengertian Proses Keputusan Pembelian.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
A. Metode Penelitian.....	42
B. Populasi dan Sampel.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel	44
C. Teknik Pengumpulan Data.....	45
D. Variabel Penelitian.....	46
E. Analisis Data.....	53
1. Uji Validitas.....	53

2. Uji Reliabilitas.....	54
3. Statistic Desriptif.....	56
4. Uji Korelasi.....	56
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
F. Pengujian Hipotesis.....	58
1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	58
2. Uji Simultan (Uji F).....	60
3. Koefisien Determinasi (R^2).....	61
G. Jadwal Penelitian dan Tempat Penelitian.....	63
1. Tempat Penelitian.....	63
2. Jadwal Penelitian.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
1. Profil Ramen Bajuri Cabang Jatinangor.....	64
2. Daftar Menu Ramen Bajuri.....	65
3. VISI MISI.....	68
B. Hasil Penelitian.....	68
1. Analisis Karakteristik Responden.....	68
a. Berdasarkan jenis kelamin.....	69
b. Berdasarkan Usia.....	69
c. Berdasarkan Pekerjaan.....	70
C. Hasil Pengujian Instrument Penelitian.....	71
1. Hasil Uji Validitas	71

2. Hasil Uji Reliabilitas.....	73
3. Statistic Deskriptif.....	75
a. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	76
b. Tanggapan Responden Mengenai Variasi Produk.....	81
c. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian..	86
4. Analisis Uji Korelasi.....	89
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	91
6. Uji Hipotesis.....	93
a. Uji Parsial (Uji t).....	93
b. Uji Simultan (Uji F).....	96
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	97
D. Pembahasan.....	97
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	97
2. Pengaruh Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	101
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	103
BAB V PENUTUP.....	105
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	106
1. Bagi Peneliti.....	107
2. Bagi Ramen Bajuri cabang Jatinangor.....	107
3. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	108

DAFTAR PUSTAKA..... 109

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Skala Besar dan Kecil di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Kedai Ramen di Jatinangor.....	4
Tabel 1.3 Data Pengunjung Ramen Bajuri Berdasarkan Usia.....	5
Tabel 1.4 Data Penjualan Ramen Bajuri Cabang Jatinangor.....	6
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Data instrument Skala Likert.....	45
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 3.3 Indikator Tingkat Reliabilitas.....	56
Tabel 3.4 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.....	57
Tabel 3.5 Tabel Jadwal Penelitian.....	63
Tabel 4.1 Daftar Makanan dan Minuman Ramen Bajuri.....	65
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	71
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Validitas Variasi Produk (X2).....	72
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	73
Tabel 4.5 Klasifikasi Koefisien Reliabilitas.....	74
Tabel 4.6 Hasil pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	74
Tabel 4.7 Hasil pengujian Reliabilitas Variasi Produk (X2).....	74
Tabel 4.8 Hasil pengujian Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	75
Tabel 4.9 Data Deskriptif Total Skor.....	75
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	77

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Variasi Produk.....	82
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	86
Tabel 4.13 Tingkat Korelasi.....	89
Tabel 4.14 Matrix Korelasi.....	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	91
Tabel 4.16 Uji Simultan (Uji F).....	96
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi.....	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan.....	35
Gambar 4.1 Logo Ramen Bajuri.....	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	69
Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan.....	81
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variasi Produk.....	85
Gambar 4.7 Garis Kontinum Keputusan Pembelian.....	69
Gambar 4.8 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	94
Gambar 4.6 Hasil Uji Hipotesis Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	95