

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Kerangka Pemikiran	13
G. Penelitian Terdahulu	20
H. Hipotesis Penelitian	22
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
A. Manajemen	23
1. Definisi Manajemen	23
2. Fungsi Manajemen	24
B. Manajemen Pemasaran	28
1. Pengertian Pemasaran	28
C. Kualitas pelayanan	31
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	31
D. Variasi Produk	33
1. Pengertian Variasi Produk	33
2. Tujuan Variasi Produk	34
3. Dimensi variasi Produk	34

4.	Pengertian Produk	35
5.	Tingkatan Produk	35
6.	Tipe-Tipe Produk	36
E.	Keputusan Pembelian	37
1.	Pengertian Proses Pembelian	37
2.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi keputusan Pembelian	38
3.	Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	38
4.	Jenis-jenis perilaku keputusan pembelian	40
5.	Tingkat Pengambilan Keputusan	41
BAB III		43
METODOLOGI PENELITIAN		43
A.	Fenomena Penelitian	43
B.	Metode Penelitian	44
C.	Populasi dan Sampel	46
1.	populasi	46
2.	Sampel	46
D.	Data dan Jenis Data	47
E.	Teknik Pengumpulan Data	48
F.	Variabel Penelitian	49
G.	Analisis Data	52
1.	Uji Validitas	52
2.	Uji Reabilitas	53
3.	Statistik Deskriptif	54
4.	Uji korelasi	54
5.	Analisis Regresi Linier Berganda	55
H.	Pengujian Hipotesis	56
1.	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	56
2.	Uji Simultan (Uji F)	58
3.	Koefisien Determinasi (R²)	59

I.	Jadwal Penelitian dan Tempat Penelitian	60
1.	Tempat Penelitian	60
2.	Jadwal Penelitian	60
BAB IV		62
HASIL DAN PEMBAHASAN		62
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	62
1.	Profil Ayam Goreng Nelongso Cabang Jatinagor	62
2.	Visi dan Misi Ayam Goreng Nelongso cabang Jatinagor	64
B.	Data Deskriptif Responden	66
C.	Analisis Deskriptif Statistik	70
D.	Pengolahan Data Deskriptif	72
a.	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X1)	72
b.	Tanggapan Responden Mengenai Variasi Produk (X2)	85
c.	Tanggapan Reponden Mengenai Keputusan Pembelian (Y)	94
E.	Hasil Pengujian Instrumen	101
1.	Hasil Uji Validitas	101
2.	Uji Reabilitas	104
F.	Analisis Koefisien Korelasi	105
G.	Hasil Pengujian Hipotesis	107
1.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	107
2.	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	108
3.	Hasil Uji Simultan (Uji F)	110
4.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	112
H.	Pembahasan	113
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	113
2.	Variasi Produk (X2)	116
3.	Keputusan Pembelian	118
I.	Pembahasan Asosiatif	121
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ayam Goreng Nelongso	

cabang Jatinangor (X1)	122
2. Pengaruh Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Ayam Goreng Nelongso cabang Jatinangor	123
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Ayam Goreng Nelongso cabang Jatinangor	124
BAB V	126
PENUTUP	126
A. Kesimpulan	126
B. Saran	127
1. Bagi Akademis	127
2. Bagi Perusahaan	127
DAFTAR PUSTAKA	xi



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Menu Ayam Goreng Nelongso Jatininggor	4
Tabel 1. 2 Daftar Menu Sambal dan Minuman Ayam Goreng Nelongso	5
Tabel 1. 3 Data Pengunjung Ayam Goreng Nelongso Berdasarkan Usia	8
Tabel 1. 4 Tabel Penelitian terdahulu	20
Tabel 2. 1 Tipe-Tipe Produk Konsumen	36
Tabel 3. 1 Instrument Skala Likert	48
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian	49
Tabel 3. 3 Jadwal Jadwal Penelitian	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	68
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	69
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Analisis Statistik Deskriptif	70
Tabel 4. 6 Pernyataan 1	73
Tabel 4. 7 Pernyataan 2	74
Tabel 4. 8 Pernyataan 3	74
Tabel 4. 9 Pernyataan 4	75
Tabel 4. 10 Pernyataan 5	76
Tabel 4. 11 Pernyataan 6	77
Tabel 4. 12 Pernyataan 7	77
Tabel 4. 13 Pernyataan 8	78
Tabel 4. 14 Pernyataan 9	79
Tabel 4. 15 Pernyataan 10	80
Tabel 4. 16 Pernyataan 11	80
Tabel 4. 17 Pernyataan 12	81
Tabel 4. 18 Pernyataan 13	82
Tabel 4. 19 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item Pada Variabel Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4. 20 Pernyataan 14	85
Tabel 4. 21 Pernyataan 15	86
Tabel 4. 22 Pernyataan 16	86
Tabel 4. 23 Pernyataan 17	87
Tabel 4. 24 Pernyataan 18	88
Tabel 4. 25 Pernyataan 19	88
Tabel 4. 26 Pernyataan 20	89
Tabel 4. 27 Pernyataan 21	90
Tabel 4. 28 Pernyataan 22	91
Tabel 4. 29 Pernyataan 23	91
Tabel 4. 30 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item pada Variabel Variasi Produk (X2)	92
Tabel 4. 31 Pernyataan 24	95

Tabel 4. 32 Pernyataan 25	96
Tabel 4. 33 Pernyataan 26	96
Tabel 4. 34 Pernyataan 27	97
Tabel 4. 35 Pernyataan 28	98
Tabel 4. 36 Pernyataan 29	99
Tabel 4. 37 Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item Variabel Keputusan pembelian (Y)	99
Tabel 4. 38 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	102
Tabel 4. 39 Hasil Uji Validitas Variabel Variasi Produk (X2)	103
Tabel 4. 40 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	103
Tabel 4. 41 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	104
Tabel 4. 42 Hasil Uji Reabilitas Variabel Variasi Produk (X2)	105
Tabel 4. 43 Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	105
Tabel 4. 44 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	106
Tabel 4. 45 Hasil Uji Korelasi	106
Tabel 4. 46 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	107
Tabel 4. 47 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	109
Tabel 4. 48 Hasil Uji Simultan (Uji F)	110
Tabel 4. 49 Hasil Uji Determinasi	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Kerangka Pemikiran	19
Gambar 2. 1 Proses Pengambilan Keputusan	39
Gambar 4. 1 Logo Ayam Goreng Nelongso	63
Gambar 4. 2 Rentang Skor Kualitas Pelayanan	84
Gambar 4. 3 Rentang Skor Variasi Produk	94
Gambar 4. 4 Rentang Skor Keputusan Pembelian	101

