

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAKError! Bookmark not defined.

KATA PENGANTAR.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR ISI.....1

DAFTAR TABEL6

DAFTAR GAMBAR.....10

DAFTAR LAMPIRAN.....11

BAB I PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

1.1 Latar Belakang Masalah.....**Error! Bookmark not defined.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.2.1 Identifikasi Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.2.2 Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**

1.3 Tujuan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1.4 Manfaat Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1.4.1 Manfaat Teoritis**Error! Bookmark not defined.**

1.4.2 Manfaat Praktis.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

..... 12

2.1 Kajian Pustaka..... 12

2.1.1 Ilmu Manajemen 12

2.1.1.1 Pengertian Manajemen..... 12

2.1.1.2	Fungsi Manajemen	13
2.1.1.3	Unsur Manajemen	16
2.1.1.4	Bidang-Bidang Manajemen	18
2.1.2	Manajemen Pemasaran	18
2.1.2.1	Pengertian Pemasaran	18
2.1.2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	19
2.1.3	Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.3	Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	24
2.1.4	<i>Word of Mounth</i>	26
2.1.4.1	Pengertian <i>Word Of Mounth</i>	26
2.1.4.2	Manfaat <i>Word Of Mounth</i>	26
2.1.4.3	Indikator <i>Word of Mounth</i>	28
2.1.5	Keputusan Pembelian	29
2.1.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian	28
2.1.5.2	Tingkat Pengambilan Keputusan	30
2.1.5.3	Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	31
2.1.5.4	Indikator Keputusan Pembelian	32
2.1.6	Penelitian terdahulu yang relevan	33
2.2	Kerangka Pemikiran	36
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	36

2.2.2 Pengaruh <i>Word of Mounth</i> Terhadap Keputusan Pembelian	36
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Word of Mounth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
2.3 Hipotesis Penelitian.....	37

BAB III METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.

3.1 Metode Penelitian yang digunakan	Error! Bookmark not defined.
3.2. Definisi dan Operasionalisasi variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Definisi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Pengaruh <i>Word of Mounth</i> terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Word of Mounth</i> terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.

3.6. Tempat dan Waktu Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

3.6.1 Tempat Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

3.6.2 Waktu Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

4.1 Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Gambaran Umum Toko Busa Temanku Banjarsari **Error!
Bookmark not defined.**

4.1.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Toko Busa Temanku
Banjarsari.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Karakteristik Responden **Error! Bookmark not defined.**

4.1.3 Deskripsi Variabel yang diteliti**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3.1 Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada Toko
Busa Temanku Banjarsari**Error! Bookmark not
defined.**

4.1.3.2 Hasil Penelitian tentang Word of Mounth Toko Busa
Temanku Banjarsari**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3.3 Hasil Penelitian tentang Keputusan Pembelian Toko
Busa Temanku Banjarsari**Error! Bookmark not
defined.**

4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

4.1.4.1 Hasil Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan
(X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**Error!
Bookmark not defined.**

4.1.4.2 Hasil Penelitian tentang Pengaruh Word of Mounth (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**Error!**

Bookmark not defined.

4.1.4.3 Hasil Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Word of Mounth(X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)..**Error! Bookmark not defined.**

4.2 Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada Toko Busa Temanku Banjarsari**Error!**

Bookmark not defined.

4.2.2 Pengaruh *Word of Mounth* (X₂) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada Toko Busa Temanku**Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) dan Word of Mounth (X₂) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)**Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....Error! Bookmark not defined.

5.1 Simpulan**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.3	Hasil Kuesioner Pra-Survey Mengenai Keputusan Pembelian pada Toko Busa Temanku.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Yang Relevan	33
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.2	Pembobotan Nilai Jawaban Dengan Skala Likert	49
Tabel 3.3	Interprestasi Koefisien Korelasi	51
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 4.1	Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	61
Tabel 4.3	Toko Busa Temanku Banjarsari mempunyai pelayanan yang cepat dan tepat	63
Tabel 4.4	Toko Busa Temanku mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan konsumen.....	64
Tabel 4.5	Karyawan Toko Busa Temanku mampu memenuhi setiap kebutuhan konsumen	65
Tabel 4.6	Kemampuan karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	66

Tabel 4.7	Toko busa Temanku dapat diakui memberikan kualitas pelayanan yang baik	67
Tabel 4.8	Semua kebutuhan yang selalu dicari konsumen pasti selalu ada di Toko Busa Temanku.....	68
Tabel 4.9	Para karyawan Toko Busa Temanku ramah pada setiap konsumen	69
Tabel 4.10	Karyawan Toko Busa Temanku memberikan perhatian individual kepada para konsumennya.....	70
Tabel 4.11	Kondisi Toko Busa Temanku tertata rapi, dan bersih.....	71
Tabel 4.12	Penampilan Karyawan Toko Busa Temanku Rapi	72
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Jawaban Kualitas Pelayanan Pada Toko Busa Temanku Banjarsari	73
Tabel 4.14	Pedoman Interpretasi.....	75
Tabel 4.15	Konsumen membicarakan kepada orang lain kemudahan apa saja yang diperoleh jika membeli bahan mebel pada Toko Busa Temanku	76
Tabel 4.16	Konsumen mendengar orang lain yang menceritakan kepuasannya setelah membeli bahan pada Toko Busa Temanku	77
Tabel 4.17	Konsumen memberikan rekomendasi kepada orang lain yang ingin membeli bahan meubel langsung pada Toko Busa Temanku ..	78
Tabel 4.18	Konsumen memberi rekomendasi kepada orang lain Ketika ingin	79
Tabel 4.19	Konsumen mempromosikan pada kalangan terdekat, keuntungan yang konsumen peroleh setelah membeli produk bahan jok di Toko Busa Temanku	80
Tabel 4.20	Konsumen tertarik merekomendasikan pelayanan dan kualitas yang baik di Toko Busa Temanku kepada orang lain.....	81

Tabel 4.21	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Word of Mounth Toko Busa Temanku Banjarsari	82
Tabel 4.22	Pedoman Interpretasi.....	84
Tabel 4.23	Konsumen melakukan pembelian di Toko Busa Temanku Banjarsari karena produk yang lengkap	85
Tabel 4.24	Banyaknya pilihan bahan yang sangat menarik minat konsumen untuk membeli produk	86
Tabel 4.25	Konsumen melakukan pembelian pada Toko Busa Temanku karena produk yang berkualitas	87
Tabel 4.26	Konsumen memilih bahan yang memiliki kualitas yang baik dengan harga yang lebih terjangkau	88
Tabel 4.27	Konsumen melakukan pembelian bahan karena produk yang dipasarkannya lengkap	89
Tabel 4.28	Lokasi Toko Busa Temanku Banjarsari yang terjangkau	90
Tabel 4.29	Konsumen selalu membeli bahan meubel pada Toko Busa Temanku	91
Tabel 4.30	Konsumen melakukan pembelian Ketika merasa membutuhkan produk bahan	92
Tabel 4.31	Jika saya membeli produk pada Toko Busa Temanku dengan jumlah banyak maka mendapatkan potongan harga	93
Tabel 4.32	Konsumen cenderung melakukan pembelian apabila Toko sedang ada promo	94
Tabel 4.33	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Keputusan Pembelian Toko Busa Temanku Banjarsari	95
Tabel 4.34	Pedoman Interpretasi	97

Tabel 4.35	Data Variabel Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.	98
Tabel 4.36	Pedoman untuk menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi	101
Tabel 4.37	Data Variabel Word of Mounth terhadap Keputusan Pembelian 104	
Tabel 4.38	Pedoman untuk menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi	107
Tabel 4.39	Data Variabel Kualitas Pelayanan, <i>Word of Mouth</i> dan Keputusan Pembelian	111
Tabel 4.40	Interprestasi Koefisien Korelasi	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar.1.1	Grafik Penjualan Toko Busa Temanku Tahun 2018 – 2022....	4
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Tugas Membimbing Skripsi
- Lampiran 2 Surat Keterangan Izin Tempat Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Tempat Penelitian
- Lampiran 4 Kuesioner
- Lampiran 5 Data Hasil Pernyataan Kuesioner
- Lampiran 6 Tabel Uji T
- Lampiran 7 Tabel Uji F
- Lampiran 8 Hasil Pengolahan Data Menggunakan Aplikasi di SPSS