

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	1
DAFTTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	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	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Definisi Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Unsur-Unsur Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.3 Fungsi Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.4 Peranan Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.5 Bidang-bidang Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Definisi Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Konsep Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3 Tugas Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Variabel Yang Diteliti	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.3.1.3 Konsep Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Komunikasi Pelangan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2.4 Definisi Komunikasi Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2.5 Indikator Komunikasi Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2.6 Konsep Komunikasi Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3.7 Definisi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3.8 Indikator Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3.9 Konsep Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Definisi Dan Oprasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Definisi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Oprasionalisasi 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 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Pengaruh Komunikasi Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pelanggan 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 PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

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

4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1.1 Profil Lazatto Chicken and Burger**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1.2 Visi dan Misi Lazatto Chicken And Burger**Error! Bookmark not defined.**

4.1.1.3 Struktur dan Tugas Wewenang Perusahaan *Lazatto Chicken and Burger*..... **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 Variabel Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3.2 Variabel Komunikasi Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

4.1.3.3 Variabel Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

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

4.1.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4.2 Pengaruh Komunikasi Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber **Error! Bookmark not defined.**

4.1.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber **Error! Bookmark not defined.**

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

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber .**Error! Bookmark not defined.**

4.2.2 Pengaruh Komunikasi Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber **Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber **Error! Bookmark not defined.**

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

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

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

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

LAMPIRAN..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Data Jumlah Konsumen Lazatto 2022 ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Indikator Komunikasi Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Oprasionalisasi Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Skala Likert.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Interpretasi Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Lazatto Chicken And Burger Maleber Memiliki Karyawan Yang Berpenampilan Rapi Serta Fasilitas Yang Bersih.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6 Lazatto Chicken And Burger Maleber Memiliki Area Parkir Yang Cukup**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7 Karyawan Lazatto Chicken And Burger Maleber Memberikan Pelayanan Yang Baik.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Karyawan Lazatto Chicken And Burger Maleber Mampu Memberikan Kepuasan Dalam Melayani Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Karyawan Lazatto Chicken And Burger Maleber Selalu Memeberikan Kecepatan Dalam Menanggapi Permintaan Atau Keluhan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Karyawan Lazatto Chicken And Burger Maleber Mampu Memberikan Pelayanan Yang Baik Dan Benar.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Karyawan Lazatto Chicken And Burger Maleber Mempunyai Rasa Tanggung Jawab Yang Tinggi Serta Dapat Dipercaya Dalam Melayani Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Konsumen Selalu Merasakan Rasa Aman Dan Nyaman Dalam Bertransaksi**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 13 Karyawan Lazatto Chicken And Burger Maleber Peduli Dalam Menanggapi Keluhan Dari Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Karyawan Melayani Dengan Ramah Dan Sopan Serta Tutur Kata Yang Baik **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Rekapitulasi Asli Jawaban Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan Pada Lazatto Chicken And Burger Maleber..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Karyawan Senantiasa Dapat Berprilaku engan Baik Untuk Melayani Berbagai Macam Karakter Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Karyawan Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Konsumen Yang Datang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Karyawan Dapat Mendengarkan Dengan Baik Dan Penuh Perhatian Setiap Permintaan Yang Diinginkan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Karyawan Memakai Pakaian Yang Rapi, Sopan Dan Bersih Setiap Harinya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Karyawan Dapat Mengerti Dengan Baik Dan Mengerti Apa Yang Diinginkan Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Karyawan Dapat Bertutur Kata Dengan Baik Dan Sopan Tanpa Menyinggung Perasaan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 23 Karyawan Selalu Memberikan Senyuman Hangat Pada Setiap Konsumen Yang Datang..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 24 Karyawan Wajib Untuk Memahami Dan Teliti Pada Setiap Permintaan Konsumen Yang Datang..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 25 Karyawan Harus Memberikan Pelayanan Yang Ceria Pada Setiap Konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 26 Karyawan Dapat Memahami Dan Berkomunikasi Semenarik Mungkin Untuk Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 27 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Komunikasi Pelanggan Pada Lazatto Chicken And Burger Maleber **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 28 Interpretasi Variabel Komunikasi Pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 29 Produk Yang Ditawarkan Oleh Lazatto Chicken And Burger Maleber Sangat Beragam..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 30 Banyaknya Pilihan Produk Yang Ada Di Lazatto Chicken And Burger Maleber Sangat Menarik Minat Konsumen Untuk Membeli **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 31 Konsumen Membeli Produk Di Lazatto Chicken And Burger Maleber Memiliki Varian Produk Dengan Bahan Yang Berkualitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 32 Konsumen Memilih Produk Lazatto Chicken And Burger Maleber Memiliki Kualitas Yang Baik Dengan Harga Yang Terjangkau **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 33 Konsumen Membeli Produk Di Lazatto Chicken And Burger Maleber Karena Produk Yang Dipasarkan Sangat Lengkap..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 34 Konsumen Dapat Memilih Produk Dengan Sangat Percaya Bahwa Bahan Yang Digunakan Untuk Produk Melalui Distributor Yang Berkualitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 35 Lokasi Lazatto Chicken And Burger Maleber Mudah Di Jangkau Oleh Masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 36 Beragam Dan Mudahnya Metode Pembayaran Yang Ada Di Lazatto Chicken And Burger Maleber..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 37 Waktu Buka Lazatto Chicken And Burger Maleber Tidak Terlalu Siang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 38 Ada Promo Di Tanggal Tertentu Untuk Setiap Pembelian Pada Akhir Bulan
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 39 Lazatto Chicken And Burger Maleber Buka Setiap Hari **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 40 Waktu Tutup Lazatto Chicken And Burger Maleber Tidak Terlalu Malam
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 41 Konsumen Sering Kali Melakukan Banyak Pembelian Pada Saat Ada Promo Harga Produk..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 42 Lazatto Chicken And Burger Maleber Menyediakan Begitu Banyak Pilihan Produk Sesuai Dengan Keinginan Para Konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 43 Produk Yang Sering Di Promosikan Lebih Banyak Diminati Oleh Para Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 44 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Lazatto Chicken And Burger Maleber **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 45 Interpretasi Variabel Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 46 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Lazatto Chicken And Burger Maleber **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 47 Tabulasi Data Variabel Komunikasi Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Lazatto Chicken And Burger Maleber **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 48 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pelanggan Dan Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Lazatto Chicken And Burger Maleber **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Paradigma Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Lazatto Chicken And Burger **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GRAFIK

- Grafik 1. 1 Pertumbuhan Usaha Kuliner Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
Grafik 1. 2 Jumlah UMKM Kab. Ciamis..... **Error! Bookmark not defined.**