

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>17</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Manfaat Praktis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Manajemen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.2 Fungsi Manajemen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.3 Tujuan Manajemen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 2.1.1.4 Bidang dan Pendekatan Manajemen. **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.2 Manajemen Pemasaran.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.2.2 Tujuan Manajemen Pemasaran..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.2.3 Fungsi Manajemen Pemasaran ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.3 Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.3.2 Unsur-unsur Bauran Pemasaran ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.4 Kualitas Produk.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.4.1 Pengertian Kualitas.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.4.2 Pengertian Produk.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.4.3 Atribut Produk .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.4.4 Pengertian Kualitas Produk **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.4.5 Dimensi Kualitas Produk ....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.4.6 Indikator Kualitas Produk...**Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5 Kualitas Pelayanan .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.5.1 Definisi Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

- 2.1.5.2 Konsep Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.6 Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.6.1 Pengertian Perilaku Konsumen ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.6.2 Pengertian Keputusan Pembelian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.6.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen  
.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.6.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses  
Keputusan Pembelian .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.1.6.5 Indikator Keputusan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.1.7 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.... **Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian **Error! Bookmark not defined.**
  - 2.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan  
terhadap Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

2.3 Hipotesis Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB III METODE PENELITIAN** .....**Error! Bookmark not defined.**

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....**Error! Bookmark not defined.**

3.2 Definisi dan Operasional Variabel .....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Definisi Variabel .....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 Operasionalisasi 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 Produk Terhadap Keputusan Pembelian.... **Error!**

**Bookmark not defined.**

3.5.1.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana ...**Error! Bookmark not defined.**

3.5.1.2 Analisis Regresi Linier Sederhana.... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1.3 Analisis Koefisien Determinasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5.1.4 Uji Signifikansi (Uji t).....**Error! Bookmark not defined.**

3.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	
.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2.1 Analisis Koefisien Korelasi Sederhana ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2.2 Analisis Regresi Linier Sederhana....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2.4 Uji Signifikansi (Uji t) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3.1 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3.4 Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Tempat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>75</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.1	Profil Singkat Warung Nasi Ampera Cabang Ciamis Tasikmalaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1.2	..... Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Karakteristik Responden .....	78
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti.....	79
4.1.3.1	Hasil Penelitian tentang Kualitas Produk .....	80
4.1.3.2	Hasil Penelitian tentang Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3.3	Hasil Penelitian tentang Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Hasil Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan pembelian Warung Nasi Ampera Ciamis- Tasikmalaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4.2	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian Warung Nasi Ampera Ciamis- Tasikmalaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4.3	Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian Warung Nasi Ampera Ciamis- Tasikmalaya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya .....	147
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rata-rata Retur Penjualan Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya per Februari 2023 .....	6
Tabel 2.1	Bidang dan Pendekatan Manajemen .....	16
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	47
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	57
Tabel 3.2	Data Populasi Penelitian.....	58
Tabel 3.3	Bobot Kriteria Jawaban.....	64
Tabel 3.4	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	66
Tabel 3.5	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	69
Tabel 3.6	Waktu Penelitian .....	74
Tabel 4.1	Pedoman Interpretasi tentang Kualitas Produk .....	80
Tabel 4.2	Warna makanan di rumah makan Ampera mencerminkan Kualitas Produk .....	81
Tabel 4.3	Warna makanan di rumah makan Ampera memengaruhi persepsi anda terhadap Kualitas Produk yang disajikan .....	81
Tabel 4.4	Penampilan makanan di rumah makan Ampera mecerminkan Kualitas Produk yang baik.....	82



Tabel 4.5	Penampilan visual makanan di rumah makan ampera memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas rasa dan cita rasa makanan .....	83
Tabel 4.6	Porsi makanan di rumah makan Ampera memiliki ukuran yang memadai sesuai dengan harganya .....	83
Tabel 4.7	Porsi makanan di rumah makan Ampera mencerminkan kualitas rasa dan variasi menu yang memuaskan.....	84
Tabel 4.8	Bentuk penyajian makanan di rumah makan ampera mencerminkan kualitas produk yang baik.....	85
Tabel 4.9	Bentuk makanan di rumah makan Ampera memengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas produk yang disajikan .....	85
Tabel 4.10	Suhu makanan di rumah makan Ampera selalu sesuai dengan standar keamanan pangan .....	86
Tabel 4.11	Suhu makanan di rumah makan Ampera yang disajikan dapat mempertahankan kualitas rasa dan kualitas produk .....	87
Tabel 4.12	Tekstur makanan di rumah makan Ampera cenderung memperlihatkan kualitas produk yang baik, dengan cita rasa yang konsisten dan menggugah selera .....	88
Tabel 4.13	Tekstur makanan yang disajikan di rumah makan Ampera dapat memenuhi harapan konsumen dalam	

hal kualitas produk, seperti kekonsistenan dalam kelezatan dan tampilan yang selalu memuaskan.....	88
Tabel 4.14 Aroma makanan di rumah makan Ampera memberikan kesan yang segar dan menggugah selera.....	89
Tabel 4.15 Aroma makanan di rumah makan Ampera mencerminkan kualitas bahan dan penyajian yang baik.....	90
Tabel 4.16 Makanan di rumah makan Ampera memiliki tingkat kematangan yang tepat dan sesuai dengan standar mutu yang diharapkan .....	90
Tabel 4.17 Tingkat kematangan makanan di rumah makan Ampera merupakan pertimbangan utama konsumen dalam membeli produk.....	91
Tabel 4.18 Rasa makanan di rumah makan Ampera memiliki kualitas yang memuaskan dan sesuai dengan ekspektasi .....	92
Tabel 4.19 Variasi dan keunikan rasa makanan di rumah makan Ampera memberikan pengalaman kuliner yang istimewa dan berbeda dari tempat makan lainnya .....	92
Tabel 4.20 Rekapitulasi jawaban responden tentang kualitas produk pada warung nasi ampera ciamis-tasikmalaya.....	93
Tabel 4.21 Pedoman Interpretasi tentang Kualitas Produk .....	95
Tabel 4.22 Rumah makan Ampera secara konsisten memberikan pelayanan yang memenuhi ekspektasi konsumen .....	96

Tabel 4.23	Rumah makan Ampera mampu menjaga kualitas pelayanannya dalam berbagai situasi atau kondisi yang berbeda .....	97
Tabel 4.24	Rumah makan Ampera memberikan layanan yang handal dalam hal waktu penyajian dan ketersediaan menu .....	97
Tabel 4.25	Rumah makan Ampera secara konsisten menyajikan hidangan dengan kualitas .....	98
Tabel 4.26	Pelayanan di rumah makan Ampera responsif terhadap kebutuhan dan permintaan konsumen .....	99
Tabel 4.27	Staf karyawan dirumah makan Ampera dengan cepat merespon permintaan atau pertanyaan konsumen selama berkunjung .....	99
Tabel 4.28	Rumah makan Ampera mampu merespons permintaan khusus atau modifikasi pada menu dengan baik .....	100
Tabel 4.29	Pelayanan di rumah makan Ampera merespons keluhan atau masukan pelanggan dengan efektif .....	101
Tabel 4.30	Rumah makan Ampera selalu memberikan kualitas makanan dan layanan yang konsisten setiap kali berkunjung .....	101
Tabel 4.31	Rumah makan Ampera memiliki standar kebersihan yang tinggi dan menjaga keamanan makanan yang disajikan kepada pelanggan .....	102

Tabel 4.32	Adanya keyakinan konsumen akan kebersihan dan kualitas makanan yang disajikan di rumah makan Ampera.....	103
Tabel 4.33	Rumah makan Ampera selalu memenuhi standar keamanan pangan dalam penyajian makanan mereka.....	103
Tabel 4.34	Pelayanan di rumah makan Ampera memiliki kemampuan untuk mendengarkan dengan baik kebutuhan dan preferensi konsumen saat memesan makanan .....	104
Tabel 4.35	Karyawan di rumah makan Ampera mampu menunjukkan pengertian dan perhatian terhadap masalah atau kekhawatiran yang dirasakan konsumen selama berkunjung .....	105
Tabel 4.36	Produk makanan di rumah makan Ampera menggambarkan perhatian terhadap preferensi dan kebutuhan pelanggan.....	105
Tabel 4.37	Bentuk bangunan dan penampilan ruang makan serta meja di Restoran Ampera menciptakan suasana yang nyaman dan menarik bagi pelanggan .....	106
Tabel 4.38	Kualitas visual makanan (presentasi, warna, dan tampilan) yang disajikan di restoran Ampera dapat membuat puas pelanggan .....	107

Tabel 4.39 Produk fisik (misalnya, peralatan masak, dekorasi) dirumah makan Ampera menambah nilai pengalaman makanan .....	107
Tabel 4.40 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan pada Warung Nasi Ampera Ciamis- Tasikmalaya .....	108
Tabel 4.41 Pedoman Interpretasi tentang Kualitas Pelayanan.....	110
Tabel 4.42 Variasi menu yang ditawarkan oleh rumah makan Ampera mempengaruhi keputusan pembelian .....	111
Tabel 4.43 Kualitas rasa makanan di rumah makan Ampera menjadi faktor penting dalam menentukan pilihan pembeli .....	112
Tabel 4.44 Harga yang ditawarkan oleh rumah makan Ampera sesuai dengan nilai yang anda terima dari produk makanan rumah makan Ampera.....	113
Tabel 4.45 Variasi promosi dan diskon dari Rumah Makan Ampera memengaruhi Anda dalam mengambil keputusan untuk membeli produk makanan dari Rumah Makan Ampera .....	113
Tabel 4.46 Pelanggan cenderung memilih merek tertentu saat memutuskan untuk makan di rumah makan Ampera.....	114

Tabel 4.47	Jenis / merk makanan dan minuman di rumah makan Ampera berpengaruh pada keputusan pembelian Anda .....	115
Tabel 4.48	Merek makanan di rumah makan Ampera mencerminkan kualitas yang lebih baik .....	115
Tabel 4.49	Pelanggan lebih cenderung memilih makanan dari merek tertentu di rumah makan Ampera daripada mencoba merek yang berbeda .....	116
Tabel 4.50	Pelanggan cenderung lebih condong memilih rumah makan Ampera ketika mereka bekerja sama dengan penyalur/distributor terkenal atau terpercaya .....	117
Tabel 4.51	Pilihan penyalur/distributor berpengaruh pada kualitas produk yang disajikan di rumah makan Ampera .....	117
Tabel 4.52	Variasi pilihan penyalur/distributor di rumah makan Ampera memberikan Anda fleksibilitas dalam memilih produk yang sesuai dengan preferensi Anda .....	118
Tabel 4.53	Waktu tunggu yang lama saat antri di Rumah Makan Ampera dapat memengaruhi niat Anda untuk melakukan pembelian.....	119
Tabel 4.54	Promo atau diskon khusus pada jam-jam tertentu dapat mempengaruhi Anda untuk memilih waktu pembelian di Rumah Makan Ampera.....	119

Tabel 4.55 Antrian panjang di rumah makan Ampera memengaruhi minat Anda untuk melakukan pembelian .....	120
Tabel 4.56 Lonjakan jumlah pembeli dapat membuat Anda ragu untuk memilih rumah makan Ampera.....	121
Tabel 4.57 Suasana penuh dengan pembeli dapat meningkatkan pengalaman makan di rumah makan Ampera .....	121
Tabel 4.58 Keterbatasan tempat duduk akibat banyaknya pembeli dapat mempengaruhi keputusan Anda untuk makan di rumah makan Ampera .....	122
Tabel 4.59 Kualitas layanan di rumah makan Ampera terpengaruh oleh jumlah pembeli yang hadir, dan ini memengaruhi keputusan makan Anda .....	122
Tabel 4.60 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Keputusan Pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis- Tasikmalaya .....	124
Tabel 4.61 Pedoman Interpretasi tentang Keputusan Pembelian .....	126
Tabel 4.62 Nilai Perhitungan Korelasi Kualitas produk terhadap Keputusan pembelian .....	128
Tabel 4.63 Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien korelasi .....	130
Tabel 4.64 Nilai Perhitungan Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	133

Tabel 4.65 Pedoman untuk menentukan interpretasi koefisien	
korelasi .....	136
Tabel 4.66 Nilai Perhitungan Korelasi Kualitas produk, Kualitas	
pelayanan dan Keputusan Pembelian .....	139
Tabel 4.67 Pedoman Untuk Menentukan Interpretasi Koefisien	
Korelasi .....	145



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Fungsi Manajemen Pemasaran .....	20
Gambar 2.2	Model Perilaku Konsumen (Herlambang, 2014).....	44
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian .....	53
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Warung Nasi Ampera Ciamis- Tasikmalaya.....	76

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Pengunjung Warung Nasi Ampera Ciamis- Tasikmalaya .....	3
Grafik 4.1 Usia Responden.....	77
Grafik 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	78
Grafik 4.3 Pekerjaan Responden .....	79