

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR GRAFIK .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	9
1.2.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Manajemen.....	13

2.1.6.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	39
2.1.6.2	Pengertian Keputusan Pembelian .....	40
2.1.6.3	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen.....	41
2.1.6.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian .....	43
2.1.6.5	Indikator Keputusan Pembelian.....	46
2.1.7	Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	47
2.2	Kerangka Pemikiran .....	49
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	49
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	51
2.2.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	52
2.3	Hipotesis Penelitian .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>54</b>
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan .....	54
3.2	Definisi dan Operasional Variabel .....	55
3.2.1	Definisi Variabel .....	55
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	56
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	58
3.3.1	Populasi.....	58
3.3.2	Sampel.....	59
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.4.1	Sumber Data.....	61

3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5	Teknik Analisis Data.....	64
3.5.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	66
3.5.1.1	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana .....	66
3.5.1.2	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	67
3.5.1.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	67
3.5.1.4	Uji Signifikansi (Uji t).....	67
3.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	68
3.5.2.1	Analisis Koefisien Korelasi Sederhana .....	68
3.5.2.2	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	69
3.5.2.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	70
3.5.2.4	Uji Signifikansi (Uji t).....	70
3.5.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	71
3.5.3.1	Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	71
3.5.3.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
3.5.3.3	Analisis Koefisien Determinasi .....	73
3.5.3.4	Uji F.....	73
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian .....	74
3.6.1	Tempat Penelitian.....	74
3.6.2	Waktu Penelitian.....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>75</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	76

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	76
4.1.1.1	Profil Singkat Warung Nasi Ampera Cabang Ciamis Tasikmalaya .....	76
4.1.1.2	Struktur Organisasi .....	77
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 .....	97
4.1.3.3	Hasil Penelitian tentang Keputusan Pembelian .....	112
4.1.4	Hasil Uji Hipotesis .....	128
4.1.4.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan pembelian Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya ..	128
4.1.4.2	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian Warung Nasi Ampera Ciamis-Tasikmalaya ..	133
4.1.4.3	Pengaruh Kualitas produk dan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian Warung Nasi Ampera Ciamis- Tasikmalaya.....	139
4.2	Pembahasan .....	150
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.....	154



4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Warung Nasi Ampera Ciamis- Tasikmalaya .....	157
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>157</b>
5.1 Simpulan.....	157
5.2 Saran.....	157
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>160</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>163</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>185</b>