

## DAFTAR ISI

Halaman

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                      | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>              | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                               | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                         | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                             | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                           | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                          | <b>xx</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                        | <b>xxi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                      | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                 | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....   | 10          |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah .....                    | 10          |
| 1.2.2 Rumusan Masalah .....                         | 11          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                         | 12          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                        | 13          |

|  |           |
|--|-----------|
| 1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....                | 14        |
| 1.5.1 Pembatasan Masalah .....                         | 14        |
| 1.5.2 Asumsi .....                                     | 14        |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                        | 15        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN .....</b> | <b>17</b> |
| <b>DAN HIPOTESIS</b>                                   |           |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                               | 17        |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                  | 17        |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa .....                      | 18        |
| 2.1.2.1 Produk .....                                   | 19        |
| 2.1.2.1.1 Klasifikasi Produk .....                     | 20        |
| 2.1.2.1.2 Tingkatan Produk .....                       | 22        |
| 2.1.2.1.3 Indikator Produk .....                       | 23        |
| 2.1.2.2 Harga .....                                    | 25        |
| 2.1.2.2.1 Peranan Harga .....                          | 25        |
| 2.1.2.2.2 Metode Penetapan Harga .....                 | 26        |
| 2.1.2.2.3 Indikator Harga .....                        | 28        |
| 2.1.2.3 Tempat .....                                   | 29        |
| 2.1.2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tempat ..... | 30        |
| 2.1.2.3.2 Indikator Tempat .....                       | 31        |
| 2.1.2.4 Promosi .....                                  | 32        |
| 2.1.2.4.1 Alat-Alat Promosi .....                      | 33        |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.2.4.2 Indikator Promosi .....                             | 34 |
| 2.1.2.5 Orang .....   | 35 |
| 2.1.2.5.1 Indikator Orang .....                               | 36 |
| 2.1.2.6 Proses .....  | 37 |
| 2.1.2.6.1 Indikator Proses .....                              | 38 |
| 2.1.2.7 Bukti Fisik .....                                     | 38 |
| 2.1.2.7.1 Indikator Bukti Fisik .....                         | 40 |
| 2.1.3 Keputusan Pembelian .....                               | 40 |
| 2.1.3.1 Dimensi Keputusan Pembelian .....                     | 41 |
| 2.1.3.2 Proses Keputusan Pembelian .....                      | 44 |
| 2.1.3.3 Indikator Keputusan Pembelian .....                   | 47 |
| 2.1.4 Penelitian Terdahulu .....                              | 48 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....                                  | 52 |
| 2.2.1 Hubungan Produk terhadap Keputusan Pembelian .....      | 54 |
| 2.2.2 Hubungan Harga terhadap Keputusan Pembelian .....       | 54 |
| 2.2.3 Hubungan Tempat terhadap Keputusan Pembelian .....      | 54 |
| 2.2.4 Hubungan Promosi terhadap Keputusan Pembelian .....     | 54 |
| 2.2.5 Hubungan Orang terhadap Keputusan Pembelian .....       | 55 |
| 2.2.6 Hubungan Proses terhadap Keputusan Pembelian .....      | 55 |
| 2.2.7 Hubungan Bukti Fisik terhadap Keputusan Pembelian ..... | 56 |
| 2.3 Hipotesis .....   | 58 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>          | <b>60</b> |
| 3.1 Metode dan Alur Pembahasan .....                | 60        |
| 3.2 Operasionalisasi Variabel .....                 | 61        |
| 3.3. Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi ..... | 64        |
| 3.3.1 Sumber Data .....                             | 64        |
| 3.3.2 Cara Penentuan Data/Informasi .....           | 65        |
| 3.3.3 Teknik Penentuan Data .....                   | 66        |
| 3.3.4 Teknik Pengujian Penelitian .....             | 68        |
| 3.3.4.1 Uji Validitas .....                         | 68        |
| 3.3.4.2 Uji Reliabilitas .....                      | 70        |
| 3.4 Rancangan Analisis Data .....                   | 71        |
| 3.4.1 Uji Asumsi Klasik .....                       | 72        |
| 3.4.1.1 Uji Normalitas .....                        | 72        |
| 3.4.1.2 Uji Multikolinearitas .....                 | 73        |
| 3.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas .....               | 73        |
| 3.4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....      | 74        |
| 3.5.1 Pengujian Hipotesis .....                     | 75        |
| 3.5.1.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) ..... | 75        |
| 3.5.1.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T) .....  | 75        |
| 3.5.2 Uji Koefisien Determinasi .....               | 77        |
| 3.5.2.1 Uji Koefisien Determinasi Simultan .....    | 77        |
| 3.5.2.2 Uji Koefisien Determinasi Parsial .....     | 78        |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian .....  | 79        |
| 3.6.1 Waktu Penelitian .....   | 79        |
| 3.6.2 Lokasi Penelitian .....  | 79        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                          | <b>80</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....   | 80        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Karen's Diner .....                                      | 80        |
| 4.1.1.1 Sejarah Singkat Karen's Diner .....                                  | 80        |
| 4.1.1.2 Visi Misi Karen's Diner .....  | 82        |
| 4.1.1.3 Tujuan Berdirinya Karen's Diner .....                                | 83        |
| 4.1.1.4 Struktur Organisasi Karen's Diner .....                              | 83        |
| 4.1.2 Gambaran Umum Responden .....  | 84        |
| 4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                       | 84        |
| 4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                  | 85        |
| 4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....                | 85        |
| 4.1.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....              | 86        |
| 4.1.3 Analisis Deskriptif .....  | 87        |
| 4.1.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Produk (X1)<br>Pada Karen's Diner ..... | 88        |
| 4.1.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga (X2)<br>Pada Karen's Diner .....  | 100       |
| 4.1.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Tempat (X3)<br>Pada Karen's Diner ..... | 105       |

|  |     |
|--|-----|
| 4.1.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X4)            |     |
| Pada Karen's Diner.....                                      | 110 |
| 4.1.3.5 Analisis Deskriptif Variabel Orang (X5)              |     |
| Pada Karen's Diner .....                                     | 115 |
| 4.1.3.6 Analisis Deskriptif Variabel Proses (X6)             |     |
| Pada Karen's Diner .....                                     | 125 |
| 4.1.3.7 Analisis Deskriptif Variabel Bukti Fisik (X7)        |     |
| Pada Karen's Diner .....                                     | 130 |
| 4.1.3.8 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y) |     |
| Pada Karen's Diner .....                                     | 139 |
| 4.1.4 Uji Asumsi Klasik .....                                | 147 |
| 4.1.4.1 Uji Normalitas .....                                 | 147 |
| 4.1.4.2 Uji Multikolinearitas .....                          | 148 |
| 4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....                        | 150 |
| 4.2 Pembahasan .....   | 151 |
| 4.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....                 | 151 |
| 4.2.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....      | 154 |
| 4.2.3 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T) .....       | 156 |
| 4.2.4 Koefisien Determinasi .....                            | 163 |
| 4.2.4.1 Koefisien Determinasi Simultan .....                 | 163 |
| 4.2.4.2 Koefisien Determinasi Parsial .....                  | 164 |

|   |               |
|---|---------------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>167</b>    |
| 5.1 Kesimpulan .....                    | 167           |
| 5.2 Saran .....                         | 169           |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>xxxii</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                   | <b>xxxiii</b> |