

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji dan syukur penulis sampaikan kehadiran Allah SWT yang senantiasa selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen Bober Café Bandung Periode Bulan Juni 2013)”**. Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada pemimpin dan tauladan terbaik umat, Rasulullah Muhammad SAW, keluarganya dan para sahabatnya, serta semua orang yang setia memegang teguh ajarannya sampai akhir zaman.

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan, Institut Manajemen Telkom. Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan berbagai pelajaran dan pengalaman yang berharga, baik suka maupun duka. Penulis berharap semoga setiap pelajaran dan pengalaman tersebut bisa bermanfaat bagi penulis dan bisa menjadi cambuk positif agar lebih semangat dan optimis dalam menyelesaikan suatu pekerjaan maupun permasalahan apapun di masa yang akan datang.

Selama pengerjaan Tugas Akhir ini, banyak sekali pihak-pihak yang telah membantu penulis, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan

Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teristimewa untuk ibu dan bapak serta adik penulis tercinta yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan dorongan, moril maupun materil kepada penulis. Doa dan restu mereka sangat mempengaruhi kehidupan penulis, kiranya semoga Allah SWT membalasnya dengan sempurna pada saatnya.
2. Ibu Ida N. Relawan, Dra., M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.
3. Bapak Dadang Iskandar, Drs., M.M. selaku dosen pembimbing, yang dengan kesabarannya telah membimbing penulis, hingga Tugas Akhir ini terselesaikan
4. Mas Diaz, selaku *Marketing Communication* dari Bober Café Bandung yang telah meluangkan waktunya untuk membantu serta memberikan data dan informasi yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Anita Silvianita, S.E., M.S.M. dan Ibu Kristina Sisilia, S.T., M.B.A. selaku dosen penguji 1 dan penguji 2 seminar proposal yang telah memberikan banyak masukan dan arahan kepada

penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir ini dengan baik.

6. Teman-teman kost seperjuangan, Bhara, Faiz, Uus serta keluarga besar Himpunan Pengusaha Muda Indonesia (HIPMI) IM Telkom khususnya angkatan 2009 yang telah memberikan dorongan positif sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
7. Seluruh teman-teman penulis dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, marilah kita terus semangat dan bersungguh-sungguh dalam mewujudkan setiap mimpi-mimpi kita, *man jadda wajada*, barang siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Bandung, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Pemasaran Jasa	16
2.1.3 Kualitas Produk	18
A. Pengertian Produk.....	18
B. Konsep Kualitas Produk.....	20
2.1.4 Kualitas pelayanan	22
A. Teori Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	22

B. Konsep Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5 Perilaku Konsumen	26
2.1.6 Proses Keputusan Pembelian.....	32
A. Pengenalan Kebutuhan	33
B. Pencarian Informasi	34
C. Evaluasi Alternatif	34
D. Keputusan Pembelian	35
E. Perilaku Pasca Pembelian	36
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran	53
2.4 Hipotesis Penelitian	56
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	57
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Jenis Penelitian	58
3.2 Variabel Operasional	59
3.2.1 Variabel dan Indikator	59
3.2.2 Skala Pengukuran	62
3.3 Tahapan Penelitian.....	63
3.4 Populasi dan Sampel	65
3.4.1 Populasi	65
3.4.2 Sampel.....	65
3.5 Pengumpulan Data	67
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	68
3.6.1 Uji Validitas	69
3.6.2 Uji Realibilitas	72
3.7 Teknik Analisis Data	74
3.7.1 Analisis Deskriptif	75
3.7.2 Pengujian Hipotesis	77

A. Method of Successive Interval (MSI)	77
B. Uji Asumsi Klasik.....	78
C. Analisis Regresi Linier Berganda	80
D. Analisis Korelasi ganda	81
E. Analisis Determinasi	82
F. Uji Parsial (Uji t)	83
G. Uji Simultan (Uji F).....	84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
4.1 Karakteristik Responden	86
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	86
4.1.2 Berdasarkan Usia.....	87
4.1.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan	88
4.2 Hasil Penelitian	89
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	89
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	89
A. Tingkat Kualitas Produk	89
B. Tingkat Kualitas Pelayanan.....	92
C. Proses Keputusan Pembelian oleh Konsumen	95
4.3.2 Pengujian Hipotesis	97
A. Method of Successive Interval (MSI)	97
B. Uji Asumsi Klasik.....	98
C. Analisis Regresi Linier Berganda	102
D. Analisis Korelasi ganda	104
E. Analisis Determinasi	105
F. Uji Parsial (Uji t)	106
G. Uji Simultan (Uji F).....	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Kesimpulan	110

5.2	Saran	110
5.2.1	Saran untuk Bober Cafe.....	111
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	112
DAFTAR PUSTAKA		113
LAMPIRAN.....		118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Pertumbuhan Jumlah Kafe dan Restoran Kota Bandung 2010-2012	4
Tabel 1.2	Jumlah Pengunjung Bober Café Periode Januari-Desember 2012 ..	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	60
Tabel 3.2	Desain Pengukuran Kuesioner	63
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner	70
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner (Revisi).....	71
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner.....	74
Tabel 3.6	Klasifikasi Penilaian Presentase.....	76
Tabel 3.7	Intepretasi Nilai Koefisien Korelasi	82
Tabel 4.1	Skor Total Kualitas Produk.....	90
Tabel 4.2	Skor Total Kualitas Pelayanan	93
Tabel 4.3	Skor Total Proses Keputusan Pembelian	96
Tabel 4.4	Hasil Konversi Data Ordinal Menjadi Data Interval.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kesenjangan Kualitas Jasa	23
Gambar 2.2	Proses Keputusan Pembelian	33
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran	55
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	64
Gambar 3.2	Garis Kontinum Kriteria Interpretasi Nilai	77
Gambar 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	86
Gambar 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	87
Gambar 4.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	88
Gambar 4.4	Interpretasi Skor Total Kualitas Produk.....	92
Gambar 4.5	Interpretasi Skor Total Kualitas Pelayanan.....	95
Gambar 4.6	Interpretasi Skor Total Proses Keputusan Pembelian	97
Gambar 4.7	Grafik Uji Normalitas	99
Gambar 4.8	Output Uji Multikolenearitas	100
Gambar 4.9	Output Uji Heteroskedastisitas	101
Gambar 4.10	Output Uji Autokorelasi.....	102
Gambar 4.11	Output Uji Regresi Linier Berganda	103
Gambar 4.12	Output Uji Korelasi Ganda	105
Gambar 4.13	Output Koefisien Determinasi	106
Gambar 4.14	Output Uji t.....	107
Gambar 4.15	Output Uji F.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi Bober Café.....	119
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 3	Tabulasi Data Kuesioner	124
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	126
Lampiran 5	Hasil Konversi Data Kuesioner (MSI).....	130
Lampiran 6	Hasil Analisis Deskriptif	131