

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL BELAKANG</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>MOTTO</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>KATA PENGHANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian .....	11
1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian.....	11
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian .....	11
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian.....	11
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.5.1 Bagi Penulis .....	12
1.5.2 Bagi Perusahaan.....	12

1.5.3 Bagi Institusi .....	12
1.5.4 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Keputusan Pembelian.....	14
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	14
2.1.2 Konsep Keputusan Pembelian .....	15
2.1.3 Faktor - Faktor Keputusan Pembelian .....	17
2.1.4 Indikator Keputusan Pembelian .....	18
2.2 Kualitas Produk.....	20
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	20
2.2.2 Manfaat Kualitas Kualitas Produk .....	21
2.2.3 Klasifikasi Produk.....	23
2.2.4 Indikator Kualitas Produk .....	25
2.3 Kualitas Layanan.....	26
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	26
2.3.2 Strategi Mewujudkan Layanan Prima .....	27
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	28
2.4 Penelitian Terdahulu .....	30
2.5 Kerangka Pemikiran.....	31
2.6 Hipotesis Penelitian.....	32
2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	32
2.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	33
2.6.3 Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Sumber Data.....	36
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4 Populasi dan Sampel .....	37

3.4.1	Populasi.....	37
3.4.2	Sampel.....	38
3.5	Variabel Penelitian.....	39
3.5.1	Variabel Indevenden .....	39
3.5.2	Variabel Dependen.....	39
3.6	Definisi Operasional variabel .....	39
3.7	Uji Persyaratan Instrumen.....	41
3.7.1	Uji Validitas .....	41
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	41
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data .....	42
3.8.1	Uji Normalitas.....	42
3.8.2	Uji Linieritas .....	43
3.8.3	Uji Multikolinieritas.....	43
3.9	Metode Analisis Data.....	44
3.9.1	Uji Regresi Linier Berganda .....	44
3.10	Pengujian Hipotesis .....	45
3.10.1	Uji t .....	45
3.10.2	Uji Simultan (Uji F) .....	46

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Deskripsi Hasil Penelitihan.....	48
4.1.1	Deskripsi Karekteristik Responden.....	48
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	48
4.1.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	49
4.1.1.3	Karakteristik Pendidikan Jenis Kelamin.....	49
4.1.1.4	Deskripsi Jawaban Responden .....	50
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	54
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	54
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.3	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data.....	58
4.3.1	Hasil Uji Normalitas .....	58

4.3.2 Hasil Uji Linieritas.....	59
4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
4.4 Hasil Metode Analisis Data .....	61
4.4.1 Hasil Regresi Linier Berganda.....	61
4.4.2 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	63
4.5.1 Hasil Uji t.....	63
4.5.2 Hasil Uji F.....	65
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di Kedai <i>Coffee</i> Tuan Jana.....	66
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian di Kedai <i>Coffee</i> Tuan Jana.....	67
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Kedai <i>Coffee</i> Tuan Jana.....	68

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	69
5.2 Saran .....	69

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Data Pendapatan Coffee Shop Tuan Jana September 2022-Juli 2023	5
1.2 Data Pra-Survey Kualitas Produk (X1) Kepada 30 Responden.....	4
1.3 Data Pra-Survey Kualitas Layanan (X2) Kepada 30 Responden.....	5
2.1 Bentuk Model Hirarki Tanggapan .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
3.1 Skala Pengukuran.....	37
3.2 Kriteria Pemilihan Sampel .....	38
3.3 Operasional Variabel.....	40
3.4 Inrterprestasi Nilai r Alpha Indeks .....	42
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	48
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .....	49
4.4 Hasil Jawaban Responden Kualitas Produk (X1) .....	50
4.5 Hasil Jawaban Responden Kualitas Layanan (X2) .....	52
4.6 Hasil Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y) .....	53
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	55
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X2) .....	56
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	56
4.10 Inrterprestasi Nilai r Alpha Indeks .....	57
4.11 Hasil Perhitungan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	58
4.12 Uji Normalitas One - Sample Kolmogorov - Smirnov Test .....	59
4.13 Hasil Uji Linieritas .....	59
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
4.15 Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda .....	61
4.16 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
1.17 Hasil Uji T.....	63
4.18 Hasil Uji F.....	65