

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pemasaran.....	5
2.3.1 Pengertian Variasi Produk.....	6
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Variasi Produk.....	6
2.3.3 Dimensi Variasi Produk.....	6
2.4 Kualitas Layanan	7
2.4.1 Definisi Layanan.....	7
2.4.2 Pengertian Kualitas Layanan	7
2.4.3 Karakteristik Kualitas Layanan	8
2.4.4 Ciri Kualitas Layanan Yang Baik.....	8
2.4.5 Dimensi Kualitas Layanan	9
2.5 Keputusan pembelian.....	9
2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian	9
2.5.2 Tahapan Pengambilan Keputusan Konsumen	10
2.5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	10
2.5.4 Dimensi Keputusan Pembelian	11
2.6 Kerangka Berpikir	12
2.7 Hipotesis Penelitian.....	12
BAB III METODOLOGI.....	16
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2 Metode dan Jenis Penelitian.....	16
3.3 Populasi dan sampel.....	16

3.3.1 Populasi.....	16
3.3.2 Sampel.....	16
3.4 Sumber Data.....	17
1. Data primer	17
2. Data sekunder	18
3.5 Teknik pengumpulan data	18
3.6 Variabel Penelitian	19
1. Variabel bebas independen	19
2. Variabel terikat atau dependen.....	19
3.7 Operasionalisasi Variabel	19
3.8 Uji Instrumen penelitian	23
3.8.1 Uji Validitas	23
3.8.2 Uji Reliabilitas	23
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	23
3.10 Uji Pengaruh.....	24
3.10.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	24
3.11 Uji Hipotesis.....	25
1. Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	25
2. Uji Koefisiensi Determinan (R ²).....	26
BAB IV. DESAIN DAN SISTEM	27
4.1 Keadaan Umum Objek Penelitian.....	27
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	27
4.2 Visi dan Misi Cafe Coffee House Sibolangit	28
4.2.1 Visi	28
4.2.2 Misi.....	28
4.3 Struktur Organisasi Perusahaan	28
4.4 Tahapan Analisi Penelitian.....	29
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
5.1 Deskripsi Pengumpulan Data	31
5.2 Karakteristik Responden	31
5.2.1 Jenis Kelamin	31
5.2.2 Kelompok Usia.....	32
5.2.3 Pekerjaan.....	32
5.2.4 Berdasarkan Pengasilan Responden.....	33
5.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	34
5.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Variasi Produk (X ₁)	35

5.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X2).....	39
5.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
5.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	45
5.4.1 Uji Validitas	45
5.4.2 Uji Reliabilitas	46
5.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	47
5.4.1 Uji Normalitas	47
5.4.2 Uji Multikolinearitas	48
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	49
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
5.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	50
5.6.1 Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	50
5.6.2 Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	51
5.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	52
5.7 Pembahasan.....	52
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
6.1 Kesimpulan	56
6.2.1 Bagi Perusahaan.....	57
6.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	57
6.2.3 Keterbatasan Penelitian.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 :Rekapitulasi Data	68
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas	73
Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas	75
Lampiran 6: Hasil Uji Asumsi Klasik	76
Lampiran 7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77
Lampiran 8 : Hasil Uji t (Parsial)	77
Lampiran 9 : Hasil Uji F (Simultan).....	77
Lampiran 10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Skala Likert	18
Tabel 3.2 Definisi Operasional	20
Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 5.2 Usia Responden	32
Tabel 5.3 Pekerjaan Responden	32
Tabel 5.4 Pengasilan Responden	33
Tabel 5.5 Analisis Deskriptif Variabel Variasi Produk (X1)	35
Tabel 5.6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X2)	39
Tabel 5.7 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Instrumen	45
Tabel 5.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	47
Tabel 5.10 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	47
Tabel 5.11 Hasil Pengujian Multikolinearitas	48
Tabel 5.12 Hasil Uji Heterokedastisitas	49
Tabel 5.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	50
Tabel 5.14 Hasil Uji t Parsial	51
Tabel 5.15 Hasil Uji F	52
Tabel 5.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 tahapan Pengambilan Keputusan Konsumen	10
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	12
Gambar 4.1 Logo Cafe Coffee House Sibolangit	27
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Cafe Coffee House Sibolangit	28

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Uji Normalitas P-PLOT	48
Grafik 5.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	49