

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAKSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Tinjauan Pustaka .....	10
1.5.1 Tinjauan Teoritis .....	10
1.5.1.1. Bauran Pemasaran .....	10
1.5.1.2 Harga .....	13
1.5.1.3 Kualitas Pelayanan .....	16
1.5.1.4 Perilaku Konsumen .....	18
1.5.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	19
1.5.1.6 Keputusan Pembelian .....	21
1.5.1.7 Tahap-tahap dalam Proses Keputusan Pembelian.....	22
1.5.2 Tinjauan Empiris.....	24
1.6 Konsep yang Menghubungkan Antar variabel Penelitian.....	29
1.6.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	29
1.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	30
1.7 Kerangka Pemikiran.....	31
1.8 Definisi Operasional.....	33
1.8.1 Definisi Konsep.....	33
1.8.2 Definisi Operasional .....	33
1.8.3 Operasional Variabel, Indikator dan Item.....	35
1.9 Hipotesis.....	37
1.10 Metode Penelitian .....	37
1.10.1 Tipe Penelitian .....	37
1.10.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
1.10.3 Lokasi Penelitian.....	38
1.10.4 Populasi dan Sampel .....	38
1.10.5 Teknik Sampling.....	40
1.10.6 Sumber Data.....	40
1.10.7 Teknik Pengumpulan Data.....	40
1.10.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
1.10.9 Uji Asumsi Klasik .....	43
1.10.10 Teknik Analisis Data.....	44
1.10.10.1 Analisis Deskriptif.....	44

1.10.10.2 Analisis Inferensial .....	45
1.10.11 Uji Hipotesis .....	46
1.10.11.1 Uji Parsial (Uji t) .....	46
1.10.11.2 Uji Simultan (Uji f).....	47
1.10.12 Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	48
<b>BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
2.1 Sejarah Perkembangan .....	49
2.2 Harga di Kedai IQ .....	51
2.3 Kualitas Pelayanan di Kedai IQ .....	55
2.4 Visi dan Misi .....	57
2.5 Logo .....	58
2.6 Profil Perusahaan .....	58
2.7 Struktur Organisasi .....	59
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
3.1 Karakteristik Responden .....	61
3.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	63
3.2.1 Uji Validitas .....	63
3.2.2 Uji Reliabilitas .....	64
3.3 Analisis Data Hasil Penelitian.....	65
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	65
3.3.1.1 Harga .....	67
3.3.1.2 Kualitas Pelayanan .....	74
3.3.1.3 Keputusan Pembelian .....	89
3.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	93
3.3.2.1 Uji Normalitas .....	93
3.3.2.2 Uji Multikolinearitas.....	94
3.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	94
3.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
3.3.4 Uji Hipotesis .....	98
3.3.5 Analisis Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	100
3.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	101
3.4.1 Pengaruh Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	101
3.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	102
3.4.3 Pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	103
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
4.1 Kesimpulan .....	105
4.2 Saran.....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>1</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah pengunjung cafe di Yogyakarta Per bulan Oktober-Desember 2016.....	5
Tabel 1.2 Pengunjung Pelanggan Kedai IQ Per Bulan Oktober-Desember 2016.....	6
Tabel 1.3 Harga minuman & makanan di beberapa cafe di Yogyakarta .....	6
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 1.4 Oprasional Variabel, Indikator dan Item.....	35
Tabel 2.1 Daftar Harga Minuman di Kedai IQ .....	51
Tabel 2.2 Daftar Harga Minuman dengan Ukuran di Kedai IQ.....	53
Tabel 2.3 Daftar Harga Makanan di Kedai IQ.....	54
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 3.3 Uji Validitas .....	63
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 3.5 Kategori Skor .....	66
Tabel 3.6 Skala Distribusi.....	66
Tabel 3.7 Harga di Kedai IQ terjangkau .....	67
Tabel 3.8 Harga di Kedai IQ bervariasi sesuai dengan ukuran.....	68
Tabel 3.9 Kualitas makanan dan minuman yang di tawarkan oleh Keai IQ sesuai dengan harga yang diberlakukan.....	69
Tabel 3.10 Harga yang di tawarkan Kedai IQ sesuai dengan pelayanan yang diberikan.....	70
Tabel 3.11 Harga di Kedai IQ lebih ekonomis di bandingkan dengan cafe-cafe lain.....	71
Tabel 3.12 Manfaat produk dan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.....	72
Tabel 3.13 Rekapitulasi rata-rata item Harga .....	73
Tabel 3.14 Kebersihan ruangan di Kedai IQ baik.....	74
Tabel 3.15 Kenyamanan di ruangan Kedai IQ baik.....	75
Tabel 3.16 Karyawan di Kedai IQ berpenampilan rapi .....	76
Tabel 3.17 Fasilitas yang disediakan oleh Kedai IQ baik.....	77
Tabel 3.18 Kedai IQ memiliki jadwal buka yang tepat waktu.....	78
Tabel 3.19 Produk yang dibuat selalu sesuai dengan pesanan.....	79
Tabel 3.20 Nilai struk pembayaran sesuai dengan produk yang di pesan .....	80
Tabel 3.21 Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen .....	81
Tabel 3.22 karyawan membantu konsumen yang ragu dalam melakukan pemesanan .....	82
Tabel 3.23 Karyawan menguasai tentang aneka ragam produk yang dijual.....	83
Tabel 3.24 Pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran kepada karyawan .....	84
Tabel 3.25 Karyawan mampu memahami dengan baik keinginan konsumen.....	85
Tabel 3.26 Karyawan mau mendengarkan dan menanggapi keluhan konsumen .....	86
Tabel 3.27 Rekapitulasi rata-rata item Kualitas Pelayanan .....	87
Tabel 3.28 Konsumen merasa cocok dengan yang di tawarkan oleh Kedai IQ.....	89
Tabel 3.29 Konsumen merasa produk dan pelayanan yang di tawarkan oleh Kedai IQ sudah sesuai dengan kebutuhannya .....	90

Tabel 3.30 Konsumen akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk memilih Kedai IQ sebagai tempat tujuan.....	91
Tabel 3.31 Rekapitulasi rata-rata item Keputusan Pembelian .....	92
Tabel 3.32 Uji Normalitas.....	94
Tabel 3.33 Uji Multikolinearitas .....	95
Tabel 3.34 Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
Tabel 3.36 Hasil uji secara parsial variabel Harga.....	98
Tabel 3.37 Hasil uji secara parsial variabel Keputusan Pembelian .....	99
Tabel 3.38 Uji Hipotesis secara simultan.....	100
Tabel 3.39 Uji Koefisien Determinasi .....	101

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Proses Pengambilan Keputusan .....	22
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 1.2 Model Hipotesis .....	37
Gambar 2.5 Logo Kedai IQ.....	58
Gambar 2.7 Struktur Organisasi.....	59
Gambar 3.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	96