

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian .....	12
E. Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu .....	14
B. Konsep dan Teori.....	19
1. Manajemen.....	19
2. Manajemen Pemasaran .....	22
3. Kualitas Produk.....	25
4. Suasana Toko ( <i>Store Atmosohere</i> ).....	26
5. Kualitas Pelayanan.....	30
5 Keputusan Pembelian.....	35
C. Kerangka Berpikir .....	39
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	39
2. Pengaruh Suasana Toko terhadap Keputusan Pembelian .....	40

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	41
4. Pengaruh Kualitas Produk, Suasana Toko dan Kualitas Pelayanan secara Simultan terhadap Keputusan Pembelian .....	41
D. Hipotesis Penelitian .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Metode Penelitian dan Pendekatan .....	44
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	45
C. Populasi dan Sampel .....	46
1. Populasi Penelitian .....	46
2. Sampel Penelitian .....	46
D. Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	47
1. Variabel Independen (X) .....	47
2. Variabel Dependen (Y) .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	51
1. Studi Kepustakaan .....	52
2. Studi Wawancara (Interview) .....	52
3. Angket (Kuesioner) .....	52
F. Teknik Analisis Data .....	52
1. Analisis Deskriptif .....	52
2. Uji Validitas .....	53
3. Uji Reliabilitas .....	54
4. Uji Asumsi Klasik .....	54
5. Regresi Linear Berganda .....	57
6. Uji Hipotesis .....	58
7. Analisis Koefisien Determinasi (Kd) .....	58
G. Tempat Dan Jadwal Penelitian .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
A. Gambaran Umum Kopi Jaya Garut .....	61
1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Kopi Jaya Garut .....	61
2. Profil Kopi Jaya Garut .....	62
3. Struktur Organisasi Kopi Jaya Garut .....	62

B. Deskriptif Data.....	66
1. Deskriptif Statistik .....	66
2. Analisis Karakteristik Responden.....	67
3. Deskripsi Tanggapan Responden.....	68
C. Analisis Data.....	83
1. Uji Validitas .....	83
2. Uji Reliabilitas .....	86
3. Uji Asumsi Klasik.....	86
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	91
5. Uji Hipotesis .....	93
6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (KD).....	96
D. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	98
1. Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) secara parsial terhadap Keputusan Pembelian (Y) Konsumen Coffee Shop Kopi Jaya Kabupaten Garut.....	98
2. Pengaruh Suasana Toko ( $X_2$ ) secara parsial terhadap Keputusan Pembelian (Y) Konsumen Coffee Shop Kopi Jaya Kabupaten Garut.....	99
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) secara parsial terhadap Keputusan Pembelian (Y) Konsumen Coffee Shop Kopi Jaya Kabupaten Garut.....	100
4. Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ), Suasana Toko ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y) Konsumen Coffee Shop Kopi Jaya Kabupaten Garut .....	101
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan.....	102
B. Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>