

## DAFTAR ISI

|  | HAL |
|--|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING          |     |
| DAFTAR ISI.....                        | i   |
| DAFTAR TABEL .....                     | iii |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | iv  |
| BAB I PENDAHULUAN                      |     |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....       | 1   |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....         | 5   |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....           | 5   |
| 1.4 Perumusan Masalah .....            | 6   |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....            | 6   |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....           | 7   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA                  |     |
| 2.1 Pelayanan .....                    | 8   |
| 2.2 Kualitas Pelayanan .....           | 9   |
| 2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan ..... | 12  |
| 2.3 Perilaku Konsumen .....            | 17  |
| 2.3.1 Keputusan Pembelian .....        | 20  |
| 2.4 Penelitian yang Relevan .....      | 25  |
| 2.5 Kerangka Berpikir .....            | 29  |
| 2.6 Hipotesis Penelitian .....         | 31  |

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Lokasi Penelitian .....                            | 32 |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....                          | 32 |
| 3.2.1 Populasi .....                                   | 32 |
| 3.2.2 Sampel .....                                     | 32 |
| 3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional ..... | 34 |
| 3.3.1 Variabel Penelitian .....                        | 34 |
| 3.3.2 Defenisi Operasional .....                       | 35 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data .....                      | 37 |
| 3.5 Metode Analisis Data .....                         | 40 |
| 3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....             | 40 |
| 3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....                          | 41 |
| 3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....           | 42 |
| 3.5.4 Uji Hipotesis Penelitian .....                   | 43 |

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Perusahaan ..... | 45 |
| 4.2 Deskriptif Responden Penelitian .....              | 46 |
| 4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 47 |
| 4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....          | 47 |
| 4.3 Deskripsi Jawaban Responden .....                  | 48 |
| 4.3.1 Variabel Kehandalan .....                        | 48 |
| 4.3.2 Variabel Bukti Langsung .....                    | 49 |
| 4.3.3 Variabel Daya Tanggap .....                      | 50 |

|                                |   |    |
|--------------------------------|---|----|
| 4.3.4                          | Variabel Empati .....                             | 50 |
| 4.3.5                          | Variabel Jaminan .....                            | 51 |
| 4.3.6                          | Variabel Keputusan Pembelian .....                | 52 |
| 4.4                            | Analisis Data dan Pembahasan .....                | 53 |
| 4.4.1                          | Hasil Uji Validitas .....                         | 53 |
| 4.4.2                          | Hasil Uji Reliabilitas .....                      | 59 |
| 4.5                            | Hasil Uji Asumsi Klasik .....                     | 59 |
| 4.5.1                          | Hasil Uji Normalitas .....                        | 59 |
| 4.5.2                          | Hasil Uji Multikolinearitas .....                 | 61 |
| 4.5.3                          | Hasil Uji Heterokedastisitas .....                | 63 |
| 4.6                            | Hasil Uji Hipotesis .....                         | 66 |
| 4.6.1                          | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....      | 66 |
| 4.6.2                          | Uji t .....                                       | 69 |
| <br>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN |   |    |
| 5.1                            | Kesimpulan .....                                  | 73 |
| 5.2                            | Saran .....                                       | 73 |
| 5.2.1                          | Saran Bagi Mie Ayam Jamur H. Mahmud S Medan ..... | 73 |
| 5.2.2                          | Saran Untuk Penelitian Mendatang .....            | 74 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

| Tabel      |   | Hal |
|------------|---|-----|
| Tabel 1.1  | Jumlah <i>Customer</i> Mie Ayam Jamur H. Mahmud S<br>Periode Januari 2014 – Januari 2015..... | 3   |
| Tabel 3.1  | Metode Skoring Likert .....   | 38  |
| Tabel 3.2  | Layout Angket .....   | 39  |
| Tabel 4.1  | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 47  |
| Tabel 4.2  | Responden Berdasarkan Usia .....  | 47  |
| Tabel 4.3  | Skor Penilaian Responden untuk Variabel Kehandalan.....                                       | 48  |
| Tabel 4.4  | Skor Penilaian Responden untuk Variabel Bukti Langsung .....                                  | 49  |
| Tabel 4.5  | Skor Penilaian Responden untuk Variabel Daya Tanggap.....                                     | 50  |
| Tabel 4.6  | Skor Penilaian Responden untuk Variabel Empati .....  | 50  |
| Tabel 4.7  | Skor Penilaian Responden untuk Variabel Jaminan.....  | 51  |
| Tabel 4.8  | Skor Penilaian Responden untuk Variabel<br>Keputusan Pembelian .....                          | 52  |
| Tabel 4.9  | Uji Validitas Item – Item Pernyataan .....  | 53  |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Validitas Item – Item Pernyataan .....  | 58  |
| Tabel 4.11 | Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....  | 59  |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji Multikolinearitas .....   | 62  |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....   | 67  |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji t .....   | 70  |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji t Variabel Independen.....  | 72  |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar     |  | Hal |
|------------|--|-----|
| Gambar 2.1 | Model Perilaku Konsumen Jasa .....                       | 20  |
| Gambar 2.2 | Tahap – Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian .....      | 22  |
| Gambar 2.3 | Kerangka Berpikir .....                                  | 30  |
| Gambar 4.1 | Histogram .....  | 60  |
| Gambar 4.2 | Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual..... | 61  |
| Gambar 4.3 | Scatterplot Kehandalan .....                             | 63  |
| Gambar 4.4 | Scatterplot Bukti Langsung .....                         | 64  |
| Gambar 4.5 | Scatterplot Daya Tanggap .....                           | 64  |
| Gambar 4.6 | Scatterplot Empati .....                                 | 65  |
| Gambar 4.7 | Scatterplot Jaminan .....                                | 65  |

UNIVERSITAS NEGERI  
WEDDAM  
UNIMED  
THE  
Character Building  
UNIVERSITY