

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kajian Teoritis	16
2.1.1 Kualitas Produk.....	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3 Keputusan Pembelian	30
2.2 Penelitian Yang Relevan	35
2.3 Kerangka Berfikir.....	36
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
2.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	39
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	40

3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Skala Pengukuran	44
3.6 Uji Instrumen Penelitian	46
3.7 Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Jco Donuts & Coffee	51
4.1.1 Sejarah Perusahaan Jco Donuts & Coffee	51
4.1.2 Logo J.Co Donuts & Coffee	53
4.1.3 Produk dari J.CO Donuts & Coffee	54
4.1.4 Struktur Organisasi J.CO Donuts & Coffee	57
4.2 Deskripsi dan Analisis Data	59
4.2.1 Deskripsi Penelitian	59
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.3.1 Variabel Kualitas Produk (X1)	61
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	65
4.3.1 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	68
4.4. Analisis Data	72
4.5 Pembahasan	81
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Jco Donuts & Coffee Maju Bersama Katamso	81
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Jco Donuts & Coffee Maju Bersama Katamso	82
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Jco Donuts & Coffee Maju Bersama Katamso	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89