

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas berkat rahmat dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen pada Taksi Blue Bird Reguler di Kota Bandung”**. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat akademisi dalam penyelesaian program diploma III (D3) Program Studi Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ilmu Terapan di Universitas Telkom.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Agus Maolana Hidayat S.E,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Ganjar Mohamad Disastra, MM. selaku Ketua Program Studi dari D3 Manajemen Pemasaran.
3. Untuk kedua orang tuaku yang selalu mendukung, mendoakanku setiap hari, kasih sayangnya selama ini yang tak terhingga besarnya dan kedua adikku yang selalu memberikan semangat.
4. Seluruh dosen dan staf Universitas Telkom, terutama dari Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya selama penulis berkuliah di Universitas Telkom.
5. Kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian hingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
6. Sandy, Toro, Rissa, Theresia, Lia, Putri, Lisa, Bonita, Lupi, Icha, Wira, Uci, Lilis, Bayu, Irfan dan semua sahabat-sahabatku yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
7. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran angkatan 2010 atas kerjasamanya yang banyak membantu berbagi informasi.
8. Keluarga besar Telkom University Badminton Club (TUBC), Taekwondo, Satuan Pelajar Mahasiswa Pemuda Pancasila (SAPMA PP) komisariat YP Telkom, TATIB 2012 dan keluarga Tasikmalaya atas dukungan moral kepada penulis.
9. Semua pihak yang telah turut mendukung, berpartisipasi, menyemangati, dan mendoakan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih ada kekurangannya. Untuk itu Penulis mohon kritik dan saran dari pembaca, supaya Penulis dapat menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi maupun referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Bandung 26 September 2013.

Rifqy Reza Rachmansyah

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Observasi	1
1.1.1. Sejarah Perusahaan dan Objek Observasi.....	1
1.2. Latar Belakang Masalah.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Observasi.....	5
1.5. Kegunaan Observasi.....	5
1.6. Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	6

BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN

2.1. Tinjauan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2. Pengertian Jasa.....	8
2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10

2.1.4. Keputusan Pembelian Konsumen	10
2.1.5. Kaitan antara Konsep Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Konsumen	12
2.2. Metode Penelitian.....	14
2.2.1. Jenis Penelitian	14
2.2.2. Variabel Penelitian.....	14
2.2.3. Jenis Data.....	15
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Pengolahan Data	15
2.2.5. Populasi dan Lokasi	16
2.2.6. Sampel dan Teknik Sampel	17
2.2.7. Variabel Operasional	20
2.2.8. Jenis Skala.....	25
2.2.9. Prosedur Hipotesis dan Kriteria Penilaian Variabel	26
2.2.10. Uji Data.....	27
2.2.13. Alat Analisis	29
2.3. Jurnal Terdahulu.....	31
2.4. Hasil dan Pembahasan.....	33
2.4.1. Deskripsi Responden	33
2.4.2. Hasil Pengujian Data	34
2.4.3. Bagaimana Tanggapan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Reguler.....	37
2.4.4. Bagaimana Tanggapan Konsumen atas Keputusan Pembelian yang Dilakukan pada Taksi Blue Bird Reguler.....	41

2.4.5. Seberapa Besar Pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan	
Pembelian taksi Blue Bird Reguler.....	43
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
3.1. Kesimpulan.....	47
3.2. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Variabel Operasional.....	20
Tabel 2.2	Kategori Interpretasi Skor.....	27
Tabel 2.3	Perbandingan Penelitian dengan Literatur.....	32
Tabel 2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Janis Kelamin.....	33
Tabel 2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 2.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
Tabel 2.7	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	34
Tabel 2.8	Validitas Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 2.9	Validitas Keputusan Pembelian Konsumen.....	35
Tabel 2.10	Reliabilitas Dimensi Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 2.10	Reliabilitas Keputusan Pembelian Konsumen.....	37
Tabel 2.12	Nilai Rata-Rata <i>Tangible</i>	38
Tabel 2.13	Nilai Rata-Rata <i>Empathy</i>	38
Tabel 2.14	Nilai Rata-Rata <i>Reliability</i>	39
Tabel 2.15	Nilai Rata-Rata <i>Responsiveness</i>	39
Tabel 2.16	Nilai Rata-Rata <i>Assurance</i>	40
Tabel 2.17	Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 2.18	Nilai Rata-Rata Pengenalan Masalah.....	41
Tabel 2.19	Nilai Rata-Rata Tahapan Pencarian Informasi.....	41

Tabel 2.20 Nilai Rata-Rata Tahapan Evaluasi Alternatif.....	42
Tabel 2.21 Nilai Rata-Rata Tahapan Keputusan Pembelian	42
Tabel 2.22 Nilai Rata-Rata Tahapan Prilaku Pasca Pembelian.....	42
Tabel 2.23 Nilai Rata-Rata Keputusan Pembelian Konsumen.....	43
Tabel 2.24 <i>Coefficient Variable</i>	43
Tabel 2.25 <i>R Square</i>	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan Blue Bird Group.....	2
Gambar 1.2 Armada Taksi Blue Bird Reguler	3
Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses keputusan Pembelian Konsumen	11
Gambar 2.2 Bagan Keterkaitan Teori.....	13
Gambar 2.3 Populasi dan Sampel	17
Gambar 2.4 Kurva t_{tabel}	30
Gambar 2.5 Kurva Penghitungan Data	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	- Lembar Bimbingan Laporan Tugas Akhir	52
Lampiran II	- Kuesioner Penelitian	53
Lampiran III	- Data Responden.....	57
Lampiran IV	- Data Pengkodean Jawaban Kuesioner	60
Lampiran V	- Rekapitulasi Hasil Penyebaran Kuesioner.....	65
Lampiran VI	- Hasil Uji Data Validitas dan Reliabilitas	67
Lampiran VII	- Hasil Data Analisis	72
Lampiran VIII	- Tabel Distribusi t	73