



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi pada Konsumen di *Boy's Cake and Bakery* Mojolaban, Sukoharjo)

Skripsi

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

MUTIA NUR ARIFAH

14020216140097

DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2020

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Mutia Nur Arifah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 140202140097
3. Tempat / Tanggal Lahir : Solo / 25 Mei 1998
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis
5. Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Skripsi yang saya tulis berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di *Boy's Cake and Bakery* Mojolaban, Sukoharjo

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab

Semarang, 29 November 2020

Pembuat Pernyataan;

Mutia Nur Arifah
NIM 14020216140097

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di *Boy's Cake and Bakery* Mojolaban, Sukoharjo
Nama Penyusun : Mutia Nur Arifah
NIM : 14020216140097
Program Studi : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

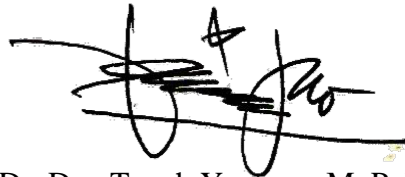
Semarang, 29 November 2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.P.
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing:

1. Dr.Dra. Sri Suryoko,. M.Si

()

Dosen Penguji Skripsi:

1. Dr. Widiartanto,S.Sos,.M.AB

()

2. Agung Budiarmo,S.Sos,MM

()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

عَمَّ نَّ إِفَّ ارَّسِيْر سَنُعْلَا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
(QS. Al-Insyirah: 5)

Puji syukur kehadirat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Almarhum papa dan mumma yang setiap saat memberikan doa, semangat, dan kasih sayangnya. Semoga saya bisa membanggakan dan membahagiakan kalian.
2. Mba ayu, mas ari, mba aci, mas yuda, pakde, bude endang, keponakan saya genta, io, dan gung yang lucu serta mas aip menjadi motivasi saya untuk cepat menyelesaikan skripsi
3. Dosen pembimbing, Ibu Sur yang dengan sangat sabar membimbing saya selama mengerjakan skripsi
4. Sahabat terbaik saya jupe, mumei, sekar, rani, ody dan sipit sampai bertemu di hari esok
5. Keluarga Administrasi Bisnis 2016, partner TEKA 2017, KKL adbis 2016 yang sangat berkesan!
6. Teman-teman di PERHUMAS MUDA SEMARANG see you on top.
7. Teman-teman di Teater Diponegoro sampai jumpa di lain panggung.
8. Teman-teman HMJ Administrasi Bisnis 2018 “Generasi Berekspresi”
9. Teman-teman seperbimbingan Bu Sur yaitu Imas, Putri, Iva, Laras dan Huda yang telah saling memberi semangat dan mendukung satu sama lain.
10. KKN Tim I Ds. Ngrawan Getasan, Agam, Falya, Afifah, Angger dan ka Tomira. Terimakasih untuk cerita dan kenangannya, sukses untuk kita semua.

11. Semua teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.
12. Diri saya yang telah berhasil melawan rasa malas dalam mengerjakan skripsi. Sehingga dapat menyelesaikan semua ini.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Pada *Boy's Cake and Bakery* di Sukoharjo)**

ABSTRAK

Dalam penelitian ini secara khusus membahas mengenai penjualan *Boy's Cake and Bakery* tahun 2016 – 2019 mengalami penjualan yang cukup fluktuatif, karena di tahun terakhir yaitu tahun 2019 terlihat penurunan yang cukup signifikan. Penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan (X1) dan Inovasi Produk (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) di *Boy's Cake and Bakery*. Peneliti menggunakan tipe penelitian *explanatory research* dan Teknik *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis penelitian yang telah diajukan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan, inovasi produk, dan keputusan pembelian semuanya berpengaruh. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara kepada 100 responden yang pernah membeli produk *Boy's Cake and Bakery* minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yakni dan uji statistik untuk menguji hubungan antar variabel dalam penelitian dengan menggunakan SPSS 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian *Boy's Cake and Bakery* (Y), Variabel inovasi produk (X2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di *Boy's Cake and Bakery* (Y) dan Variabel kualitas pelayanan dan inovasi produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan penting terhadap keputusan pembelian *Boy's Cake and Bakery*. Saran yang diberikan kepada *Boy's Cake and Bakery* variabel kualitas pelayanan dari *Boy's Cake and Bakery* sudah baik, namun *Boy's Cake and Bakery* perlu mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kenyamanan ruangan toko meningkatkan kenyamanan ruangan toko dengan menambahkan tempat sampah, layanan pesan antar yang dipermudah dengan pembatasan minimal pengantaran dan juga memperbanyak supir pengiriman, memiliki ciri khas cita rasa produk yang unik yang berbeda dengan yang lain contoh produk yang lebih cenderung rasa manis, lebih memperhatikan kesediaan produk yang di etalase dengan memeriksa produk yang habis tiap pergantian jam pekerja, mempercepat layanan untuk konsumen baik dalam menanggapi dan juga mengatasi keluhan konsumen dengan memberikan perhatian yang lebih, lebih mngenal lagi mengenai spesifikasi produk yang dijual dengan cara menuliskan nama produk dan varian rasa dibalik meja kasir, lebih memperhatikan kembali kepada jam operasional yang sudah tertera agar tidak terlambat saat toko baru dibuka, memepermudah lagi komunikasi antara konsumen dan karyawan agar konsumen dapat meningkatkan kembali pembelian yang akan dilakukan dengan cara menanyakan hal yang dibutuhkan konsumen atau dengan menjaga relasi dengan selalu menanyakan apakah ada hal yang kurang berkenan terkait dengan pelayanan, karena semua sudah aspek sudah mendukung untuk membeli di *Boy's Cake and Bakery*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk, Keputusan Pembelian

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT INNOVATION TO THE PURCHASE DECISION

(at *Boy's Cake and Bakery* in Sukoharjo)

ABSTRACT

This research specifically discussed about the sales of Boy's Cake and Bakery in 2016 – 2019 experienced a quite fluctuating sales, because in the last year, which is 2019, there was a pretty significant decrease. This research was to know the Service Quality (X1) and Product Innovation (X2) to the Purchase Decision (Y) at Boy's Cake and Bakery. Researcher used explanatory research type and Purposive Sampling and Accidental Sampling Techniques. The purpose of this research was to test the research hypothesis that have been proposed before that the service quality, product innovation and purchase decision have an influence. The data collection techniques used are questionnaire and interview to 100 respondents that have purchased the Boy's Cake and Bakery products minimum twice in the last 6 months. The data analysis technique used is quantitative analysis technique, which is an analysis method that used data obtained from the interview answers and the calculation or statistical tests conducted to the main data to test the relationship between Variabels in the research by using SPSS 20.0. The research results showed that service quality Variabel (X1) has a positive effect to the purchase decision of Boy's Cake and Bakery (Y), product innovation Variabel (X2) has a positive effect to the purchase decision of Boy's Cake and Bakery (Y) and service quality and product innovation Variabels simultaneously have a positive effect and important to the purchase decision of Boy's Cake and Bakery. The recommendation given to the Boy's Cake and Bakery the service quality Variabel of Boy's Cake and Bakery is already well, however Boy's Cake and Bakery needed to maintain and improve the service quality, especially in terms of the store's room comfort by adding a trash can, ease in the delivery services and pay attention more about minimum delivery restriction and also increase delivery drivers, has a characteristic taste of a unique product that is different from the other for example products that are more likely taste sweet, availability of the sold product by checking out products that are used up every shift, dexterity of employees in serving customers by paying more attention, getting to know more about the specifications of the product being sold by writing the product name and flavor variant behind the cash register, paying more attention to the operating hours listed so as not to be late when a new store opens, making communication between consumers and employees even easier so that consumers can increase the return of purchases that will be made by asking what consumers need or by maintaining relationships by always asking if there are things that are less pleasing related to service, because all aspects have supported buying at Boy's Cake and Bakery.

Keywords: Service Quality, Product Innovation, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul: “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian di *Boy’s Cake and Bakery Sukoharjo***” ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, M.M., Ph.D. selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si sebagai Ketua Prodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Dr. Dra. Sri Suryoko, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku dosen penguji yang juga sudah memberikan arahan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Agung Budiarmo, S.Sos, MM selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa perkuliahan.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

8. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Apabila dalam penyusunan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 29 November 2020

Penulis

Mutia Nur Arifah

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-------------|
| SURAT PERNYATAAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 12 |
| 1.5 Kerangka Teori | 13 |
| 1.5.1 Pemasaran | 14 |
| 1.5.2 Perilaku Konsumen | 15 |
| 1.5.3 Keputusan Pembelian | 21 |
| 1.5.4 Kualitas Pelayanan | 27 |
| 1.5.5 Inovasi Produk | 30 |
| 1.5.6 Pengaruh Antar Variabel | 35 |
| 1.5.7 Penelitian Terdahulu | 39 |
| 1.6 Hipotesis | 41 |
| 1.7 Definisi Konsep | 43 |
| 1.7.1 Kualitas Pelayanan | 43 |
| 1.7.2 Inovasi Produk | 43 |
| 1.7.3 Keputusan Pembelian | 44 |
| 1.8 Definisi Operasional | 44 |
| 1.8.1 Kualitas Pelayanan | 44 |

| | |
|---|----|
| 1.8.2 Inovasi Produk..... | 45 |
| 1.8.3 Keputusan Pembelian..... | 46 |
| 1.9 Metode Penelitian..... | 46 |
| 1.9.1 Tipe Penelitian..... | 47 |
| 1.9.2 Populasi dan Sampel..... | 47 |
| 1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 50 |
| 1.9.4 Jenis dan Sumber Data..... | 50 |
| 1.9.5 Skala Pengukuran | 51 |
| 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 52 |
| 1.9.7 Metode Pengumpulan Data..... | 54 |
| 1.9.8 Instrumen Penelitian | 55 |
| 1.9.9 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis..... | 55 |

**BAB II GAMBARAN UMUM BOY’S CAKE AND BAKERY SUKOHARJO
DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN 64**

| | |
|---|----|
| 2.1 Sejarah Perkembangan Boy’s Cake and Bakery | 64 |
| 2.2 Visi, Misi dan LogoPerusahaan | 65 |
| 2.2.1 Visi Boy’s Cake and Bakery | 65 |
| 2.2.2 Misi Boy’s Cake and Bakery | 66 |
| 2.2.3 Logo Boy’s Cake and Bakery | 66 |
| 2.3 Struktur Organisasi | 68 |
| 2.4 Deskripsi Jabatan Boy’s Cake and Bakery | 69 |
| 2.5 Bidang Usaha | 72 |
| 2.6 Jenis Produk Boy’s Cake and Bakery | 73 |
| 2.7 Wilayah Pemasaran | 74 |
| 2.8 Identitas Responden | 74 |
| 2.8.1 Identitas Responden berdasarkanUmur | 75 |
| 2.8.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 76 |
| 2.8.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 76 |
| 2.8.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 77 |
| 2.8.5 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan | 78 |

| | |
|---|----|
| 2.8.6 Identitas Responden berdasarkan Tujuan Pembelian..... | 79 |
|---|----|

BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BOY'S CAKE AND BAKERY

86

| | |
|--|-----|
| 3.1 Uji Validitas..... | 87 |
| 3.2 Uji Reliabilitas | 90 |
| 3.2 Analisis dan Hasil Interpretasi Hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian di Boy's Cake and Bakery..... | 92 |
| 3.4 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)..... | 92 |
| 3.4.1 Persepsi terhadap Kebersihan Ruangan Boy's Cake and Bakery..... | 92 |
| 3.4.2 Persepsi terhadap Kenyamanan Ruangan di Boy's Cake and Bakery | 93 |
| 3.4.3 Persepsi terhadap Kemudahan dalam Pelayanan Pesan Antar di Boy's Cake and Bakery | 94 |
| 3.4.4 Persepsi terhadap Produk yang Dijual Tidak Kedaluwarsa di Boy's Cake and Bakery..... | 96 |
| 3.4.5 Persepsi terhadap Cita Rasa Produk yang Dijual di Boy's Cake and Bakery | 97 |
| 3.4.6 Persepsi terhadap Ketersediaan Produk yang Dijual di Boy's Cake and Bakery..... | 98 |
| 3.4.7 Persepsi terhadap Kecepatan Karyawan dalam Melayani konsumen di Boy's Cake and Bakery | 99 |
| 3.4.8 Persepsi terhadap Kecepatan Karyawan dalam Menanggapi dan Mengatasi Keluhan dan Kritik Konsumen di Boy's Cake and Bakery | 100 |
| 3.4.9 Persepsi terhadap Keakuratan dalam Pencatatan Pesanan di Boy's Cake and Bakery..... | 101 |
| 3.4.10 Persepsi terhadap pengetahuan karyawan mengenai produk yang dijual di Boy's Cake and Bakery | 102 |

| | | |
|--------|---|-----|
| 3.4.11 | Persepsi terhadap Kesesuaian jam operasi toko di Boy's Cake and Bakery | 103 |
| 3.4.12 | Persepsi terhadap kemudahan dalam menghubungi karyawan di Boy's Cake and Bakery | 104 |
| 3.4.13 | Persepsi terhadap layanan yang diberikan sema kepada semua konsumen di Boy's Cake and Bakery | 105 |
| 3.4.14 | Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan di Boy's Cake and Bakery | 106 |
| 3.4.15 | Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan | 109 |
| 3.5 | Variabel Inovasi Produk..... | 112 |
| 3.5.1 | Persepsi terhadap Kemampuan Boy's Cake and Bakery dalam Meningkatkan Kualitas melalui Pengembangan Produk Roti di Boy's Cake and Bakery | 113 |
| 3.5.2 | Persepsi terhadap Kemampuan Boy's Cake and Bakery Menciptakan Bentuk Variasi Produk yang Beragam | 114 |
| 3.5.3 | Persepsi terhadap Kemampuan Boy's Cake and Bakery dalam Mengembangkan Jenis Roti yang Baru..... | 115 |
| 3.5.4 | Persepsi terhadap Keberhasilan Menciptakan Inovasi Bentuk dan Rasa yang Diterima Konsumen..... | 116 |
| 3.5.5 | Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Inovasi Produk di Boy's Cake and Bakery..... | 117 |
| 3.5.6 | Kategorisasi Variabel Inovasi Produk..... | 119 |
| 3.6 | Variabel Keputusan Pembelian | 121 |
| 3.6.1 | Persepsi terhadap keyakinan konsumen dalam melakukan pembelian di Boy's Cake and Bakery | 122 |
| 3.6.2 | Persepsi terhadap Frekuensi Pembelian Produk di Boy's Cake and Bakery | 123 |
| 3.6.3 | Persepsi terhadap Jumlah nilai pembelian di Boy's Cake and Bakery | 124 |
| 3.6.4 | Persepsi terhadap Kesiediaan konsumen dalam merekomendasikan produk Boy's Cake and Bakery..... | 125 |

| | | |
|---|---|------------|
| 3.6.5 | Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian di Boy's Cake and Bakery | 126 |
| 3.6.6 | Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian | 128 |
| 3.7 | Uji Hipotesis | 130 |
| 3.7.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (H1) | 126 |
| 3.7.2 | Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian | 136 |
| 3.7.3 | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian | 144 |
| 3.8 | Pembahasan | 151 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 156 |
| 4.1 | Kesimpulan | 156 |
| 4.2 | Saran | 157 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 160 |
| LAMPIRAN | | 165 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Lokasi <i>Boy's Cake and Bakery</i> dengan toko roti pesaing..... | 7 |
| Gambar 1.2 Model Hipotesis Penelitian | 44 |
| Gambar 1.3 Kurva Hasil Uji t (One Tail)..... | 64 |
| Gambar 1.4 Kurva Hasil Uji F..... | 66 |
| Gambar 2.1 Logo <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 66 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 668 |
| Gambar 3.1 Pengujian Hipotesis t-Test Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian | 129 |
| Gambar 3.2 Pengujian Hipotesis t-Test Variabel Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian | 136 |
| Gambar 3.3 Pengujian Hipotesis t-Test Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian | 143 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Penjualan <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 5 |
| Tabel 1.2 Data Varian Produk tahun 2019-2019..... | 6 |
| Tabel 1.3 Data Varian Produk dan Jam Operasional <i>Boy's Cake and Bakery</i> serta Pesaing Tahun 2019..... | 7 |
| Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu..... | 41 |
| Tabel 1.5 Kriteria Koefisiensi Korelasi | 60 |
| Tabel 2.1 Jenis Produk Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 73 |
| Tabel 2.2 Usia Responden | 76 |
| Tabel 2.3 Jenis Kelamin | 76 |
| Tabel 2.4 Pendidikan Terakhir..... | 77 |
| Tabel 2.5 Jenis Pekerjaan | 78 |
| Tabel 2.6 Penghasilan Responden | 79 |
| Tabel 2.7 Tujuan Pembelian..... | 80 |
| Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 83 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Inovasi Produk..... | 84 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian..... | 85 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas | 86 |
| Tabel 3.5 Kebersihan Ruangan <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 88 |
| Tabel 3.6 Kenyamanan Ruangan <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 89 |
| Tabel 3.7 Kemudahan Dalam Pelayanan Pesan Antar..... | 90 |
| Tabel 3.8 Produk Yang Dijual Tidak Kedaluwarsa..... | 91 |
| Tabel 3.9 Cita Rasa Produk Yang Dijual..... | 92 |
| Tabel 3.10 Ketersediaan Produk Yang Dijual..... | 93 |
| Tabel 3.11 Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Konsumen | 94 |
| Tabel 3.12 Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Dan Mengatasi Keluhan Dan Kritik Konsumen | 95 |

| | |
|--|------|
| Tabel 3.13 Keakuratan Dalam Pencatatan Pesanan..... | 96 |
| Tabel 3.14 Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk Yang Dijual | 97 |
| Tabel 3.15 Kesesuaian Jam Operasi Toko | 98 |
| Tabel 3.16 Kemudahan Dalam Menghubungi Karyawan..... | 99 |
| Tabel 3.17 Pelayanan Yang Diberikan Sama Kepada Semua Konsumen | 100 |
| Tabel 3.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 102 |
| Tabel 3.19 Kategorisasi Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan | 106 |
| Tabel 3.20 Kemampuan <i>Boy's Cake and Bakery</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Melalui Pengembangan Produk Roti | 1060 |
| Tabel 3.21 Kemampuan <i>Boy's Cake and Bakery</i> Menciptakan Bentuk Variasi Produk Yang Beragam..... | 108 |
| Tabel 3.22 Kemampuan <i>Boy's Cake and Bakery</i> Dalam Mengembangkan Jenis Roti Yang Baru..... | 109 |
| Tabel 3.23 Keberhasilan Menciptakan Inovasi Bentuk Dan Rasa Yang Diterima Konsumen..... | 110 |
| Tabel 3.24 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Inovasi Produk Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 111 |
| Tabel 3.25 Kategorisasi Penilaian Variabel Inovasi Produk..... | 114 |
| Tabel 3.26 Keyakinan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 115 |
| Tabel 3.27 Frekuensi Pembelian Produk Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> Dalam Kurun Waktu 6 Bulan Terakhir | 116 |
| Tabel 3.28 Jumlah Nilai Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 1160 |
| Tabel 3.29 Kesiediaan Konsumen Dalam Merekomendasikan Produk <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 118 |
| Tabel 3.30 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 119 |
| Tabel 3.31 Kategorisasi Penilaian Variabel Keputusan Pembelian | 122 |

| | |
|---|------|
| Tabel 3.32 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 123 |
| Tabel 3.33 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 124 |
| Tabel 3.34 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficient Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 126 |
| Tabel 3.35 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficient Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 130 |
| Tabel 3.36 Koefisien Determinasi Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 131 |
| Tabel 3.37 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficient Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 132 |
| Tabel 3.38 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 1360 |
| Tabel 3.39 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 138 |
| Tabel 3.40 Koefisien Regresi Linear Berganda..... | 139 |
| Tabel 3.41 Hasil Perhitungan Uji F Antara Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 141 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Penjualan <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 5 |
| Tabel 1.2 Data Varian Produk tahun 2019-2019..... | 6 |
| Tabel 1.3 Data Varian Produk dan Jam Operasional <i>Boy's Cake and Bakery</i> serta Pesaing Tahun 2019..... | 7 |
| Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu..... | 41 |
| Tabel 1.5 Kriteria Koefisiensi Korelasi | 60 |
| Tabel 2.1 Jenis Produk Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 73 |
| Tabel 2.2 Usia Responden | 76 |
| Tabel 2.3 Jenis Kelamin | 76 |
| Tabel 2.4 Pendidikan Terakhir..... | 77 |
| Tabel 2.5 Jenis Pekerjaan | 78 |
| Tabel 2.6 Penghasilan Responden | 79 |
| Tabel 2.7 Tujuan Pembelian..... | 80 |
| Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 83 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Inovasi Produk..... | 84 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian..... | 85 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas | 86 |
| Tabel 3.5 Kebersihan Ruangan <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 88 |
| Tabel 3.6 Kenyamanan Ruangan <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 89 |
| Tabel 3.7 Kemudahan Dalam Pelayanan Pesan Antar..... | 90 |
| Tabel 3.8 Produk Yang Dijual Tidak Kedaluwarsa..... | 91 |
| Tabel 3.9 Cita Rasa Produk Yang Dijual..... | 92 |
| Tabel 3.10 Ketersediaan Produk Yang Dijual..... | 93 |
| Tabel 3.11 Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Konsumen | 94 |
| Tabel 3.12 Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Dan Mengatasi Keluhan Dan Kritik Konsumen | 95 |
| Tabel 3.13 Keakuratan Dalam Pencatatan Pesanan..... | 96 |

| | |
|---|------|
| Tabel 3.14 Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk Yang Dijual | 97 |
| Tabel 3.15 Kesesuaian Jam Operasi Toko | 98 |
| Tabel 3.16 Kemudahan Dalam Menghubungi Karyawan..... | 99 |
| Tabel 3.17 Pelayanan Yang Diberikan Sama Kepada Semua Konsumen | 100 |
| Tabel 3.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 102 |
| Tabel 3.19 Kategorisasi Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan | 106 |
| Tabel 3.20 Kemampuan <i>Boy's Cake and Bakery</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Melalui Pengembangan Produk Roti | 1060 |
| Tabel 3.21 Kemampuan <i>Boy's Cake and Bakery</i> Menciptakan Bentuk Variasi Produk Yang Beragam..... | 108 |
| Tabel 3.22 Kemampuan <i>Boy's Cake and Bakery</i> Dalam Mengembangkan Jenis Roti Yang Baru..... | 109 |
| Tabel 3.23 Keberhasilan Menciptakan Inovasi Bentuk Dan Rasa Yang Diterima Konsumen..... | 110 |
| Tabel 3.24 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Inovasi Produk Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 111 |
| Tabel 3.25 Kategorisasi Penilaian Variabel Inovasi Produk..... | 114 |
| Tabel 3.26 Keyakinan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 115 |
| Tabel 3.27 Frekuensi Pembelian Produk Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> Dalam Kurun Waktu 6 Bulan Terakhir | 116 |
| Tabel 3.28 Jumlah Nilai Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 1160 |
| Tabel 3.29 Kesiediaan Konsumen Dalam Merekomendasikan Produk <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 118 |
| Tabel 3.30 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 119 |
| Tabel 3.31 Kategorisasi Penilaian Variabel Keputusan Pembelian..... | 122 |

| | |
|---|------|
| Tabel 3.32 Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 123 |
| Tabel 3.33 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 124 |
| Tabel 3.34 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficient Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 126 |
| Tabel 3.35 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficient Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 130 |
| Tabel 3.36 Koefisien Determinasi Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 131 |
| Tabel 3.37 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficient Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 132 |
| Tabel 3.38 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 1360 |
| Tabel 3.39 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di <i>Boy's Cake and Bakery</i> | 138 |
| Tabel 3.40 Koefisien Regresi Linear Berganda..... | 139 |
| Tabel 3.41 Hasil Perhitungan Uji F Antara Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 141 |