

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat-Nya yang telah memberikan penulis kesehatan jasmani dan rohani sehingga laporan magang ini dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat.

Laporan ini di susun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar ahli madya di Institut Manajemen Telkom yang berjudul **PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOSERBA GRIYA BUAH BATU**.

Dalam melaksanakan praktek kerja lapangan dan menyusun laporan ini, tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Agus Maolana Hidayat S.E., Msi yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan menyediakan waktu untuk memberi pengarahan waktu kepada penulis.
2. Dosen - dosen D3 Manajemen Pemasaran yang telah banyak memberikan masukan serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Drs Dadang Iskandar, MM. Selaku Ka.Prodi D3 Manajemen Pemasaran.
4. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi dan cintai, karena beliau selalu memberi dukungan, semangat dan doa.
5. Puspa Wulandari, seseorang yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini
6. Kepada Teman - teman Pemasaran A 2010 yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
7. Seluruh responden yang telah menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner saya ucapkan banyak terima kasih. Serta semua pihak terkait yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis mohon bimbingan, kritik dan saran yang bersifat membangun, agar laporan ini dapat menjadi lebih baik lagi. Demikianlah laporan ini penulis buat, atas perhatiannya, penulis mengucapkan terima kasih.

Bandung, 02 Juli 2013

Aldiva Indra Pratama

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>II</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>II</b> ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
<b>ABSTRACT .....</b>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>II</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi .....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan Masalah Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN .....</b>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.1 Tinjauan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Pengertian Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Variabel-Variabel Dalam Bauran Pemasaran Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6 Proses Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7 Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.8 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.9 Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2	Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1	Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2	Variabel Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3	Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5	Lokasi, Sampel dan Teknik Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6	Operation Variable .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7	Jenis Skala .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.8	Uji Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.9	Alat Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Hasil dan Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1	Deskripsi Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2	Hasil Pengujian Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3	Penilaian Bauran Pemasaran Jasa Pada Toserba Griya Buah Batu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4	Keputusan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5	Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.6	Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III PENUTUP .....</b>		<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
3.1	Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>