

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. 2006. *Manajemen Ekuitas Merek*. Alih bahasa oleh Aris Ananda Mitra Utama, Jakarta.
- Aaker, D. A. 2008. *Manajemen Ekuitas Merek*. Alih bahasa oleh Aris Ananda Mitra Utama, Jakarta.
- Aaker, D. A. 2009. *Strategic Market Management*. John Wiley & Sons. Inc
- Ainun Chalim (2011) "*Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Minat Beli Konsumen pada Coffe Corner di Surabaya*".
<https://rendystones.files.wordpress.com/2013/10/skripsi-bab-1-5-rendy-sidang.pdf>
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Bilson Simamora. 2007. *Paduan Riset Dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Ghozali, imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20.0*. Semarang : Badan Penerbit Fakultas Ekonomi Unifersitas Diponegoro.
- Grifin, J, 2005. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hanggadhika (2010) "*Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Handpone Merek Nokia di Semarang*".
<https://core.ac.uk/download/pdf/11721696.pdf>
- Husain, Umar. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis bisnis*. Jakarta: Salemba
- Juliansyah Noor.2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Graha ilmu. Yogyakarta.
- Kotler. P. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler. P. dan K. L. Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga

- Kotler. P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler. P. dan K. L. Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran Edisi 14*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler. P. dan K. L. Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas, jilid 2, PT. Index, kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler. P. dan Amstrong. G. 2011. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Penerbit PT. Index, Jakarta.
- Kuncoro. M. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. PT. Erlangga, Jakarta.
- Mursyid, M. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara. Jakarta
- Nurhadi. 2008. *"Pengaruh promosi, kualitas Produk dan Kualitas pelayan terhadap Kepuasan konsumen studi kasus pada PT. Tiga Serangki Internasional di Surakarta"*.
<https://care.ac.uk/download/pdf/16508809.pdf>
- Prasetyo. R. dan J. O. I. Ihalauw, 2005. *Perilaku Konsumen*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran jasa*. Banyumedia Publising, Malang.
- Sugiono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Swasta, Basu & Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Moderen*. Liberti. Yogyakarta
- Vanesa Gaffar. 2007. *Customer Releationship Management And Marketing Public Relation*. Alfabeta. Bandung.
- Wijaya. T. Jonu 2007. *Marketing Management: Penaklukan pada Nilai-Nilai Pelanggan*. Penerbit Banyumedia Publishing, Malang.

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

Nomor : 181120/01/FE/VI/2018
Lampiran : -
Perihal : *Ijin Penelitian dan Pengambilan Data*

Surabaya, 04 Juni 2018

Kepada Yth:
Bapak/ Ibu Pemilik Depot Catering Melati Surabaya
Jl. Gubeng Kertajaya Blk. VI-D No. 105A
di -
Surabaya

Sesuai Kurikulum Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka mahasiswa wajib menulis Skripsi/Tugas Akhir dalam bentuk Laporan Penelitian dan Artikel Ilmiah. Untuk kepentingan tersebut mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa kami yang tersebut dibawah ini :

Nama : Titis Dwi Rahasti
NIM : 141500193
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Ekuitas Merek Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Catering Di Depot Melati Surabaya

Kami menyadari bahwa kegiatan ini akan menyita waktu dan tugas-tugas Bapak/Ibu, oleh karena itu waktu/tanggal pelaksanaannya mohon disesuaikan dengan jadwal yang Bapak/Ibu berikan. Demikian atas perkenan serta kebijaksanaan Bapak/Ibu kami sampaikan terima kasih.

D e k a n,


Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP. 19671019.199203.2001

SURAT KETERANGAN
VII/XVII-CO-SBY-01

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Judhi Setiawan
Jabatan : OPERASIONAL
Depot Catering Melati Surabaya

Alamat : Jl. Gubeng Kertajaya Blk. VI-D No. 105A Surabaya

Menerangkan dengan sebenarnya :

Nama : Titis Dwi Rahasti (141500193)
Universitas : PGRI ADI BUANA SURABAYA
Fakultas : Ekonomi Manajemen

Telah melaksanakan penelitian skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Ekuitas merek Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Catering di Depot Catering Melati Surabaya". Mulai bulan Juni sampai September 2018.

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 September 2018



Catering Melati

Judhi Setiawan

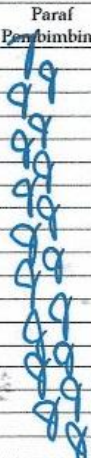
OPERASIONAL

Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Skripsi

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Titis Dwi Rahasti
 NIM : 141500193
 Program Studi : Manajemen
 Tanggal Mengajukan Skripsi : 2 Oktober 2017
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Ekuitas merek Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Catering di Depot Catering Melati Surabaya

Dosen Pembimbing : Dra. Martha Suhardiya, SE., MM.AK
 Konsultasi :

No	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/ Kegiatan
1.	7-12-2017		Judul/ revisi
2.	22-01-2018		Judul/ revisi
3.	14-02-2018		Judul/ACC
4.	15-03-2018		Matrik/ACC
5.	17-03-2018		BAB I/ revisi
6.	25-03-2018		BAB I/ revisi
7.	14-04-2018		BAB I/ACC
8.	27-04-2018		BAB II/ revisi
9.	28-04-2018		BAB II/ACC
10.	10-05-2018		BAB III/ACC
11.	16-05-2018		SEMPRO
12.	24-10-2018		BAB IV/ revisi
13.	31-10-2018		BAB IV/ revisi
14.	15-11-2018		BAB IV / ACC
15.	25-11-2018		BAB V / revisi
16.	18-12-2018		BAB V / revisi
17.	03-01-2019		BAB V / ACC
18.	15-01-2019		Skripsi Lengkap

Surabaya, 17 Januari 2019
 Dosen Pembimbing

Dra. Martha Suhardiya, SE., MM.AK

Lampiran 3 Daftar Hadir Sempro

JUDUL : "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN EKUITAS MEREK TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN KONSUMEN MEMESAN MAKANAN CATERING DI DEPOT CATERING MELATI SURABAYA OLEH : TITIS DWI RAHASTI

PRESENSI PESERTA SEMINAR PROPOSAL


No	Nama	NIM	TTD
1	Annisa Salsabilah Hasanah	15-160-0320	
2	WEAGA CHABIBATUS S	15 160 0201	
3	Municha Indahani	141600079	
4	Siti Mafudhotul Haqiyah	141600089	
5	Dita Imayanti	141600010	
6	Isnani Rahma +1	141600170	
7	Ota Sari Mulyati	141600183	
8	Mardiana Maulida Rahmi	141600176	
9	Fitri Kurnias Sari	-	
10	Yannuar Dwi Putra	141 500 187	
11	Rizza Amira Sari	141 500 155	
12	Widya Putri Utami	141500 169	
13	Siska Yulinda Pratomo	141500 183	
14	Nobli Panaden	141500 027	
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

Surabaya, 16 Mei 2018

Dosen Pembimbing


(Dra. Martha Suhardiyah, SE, MM, AK)

Mahasiswa


(Titis Dwi Rahasti)

Lampiran 4 Kuisisioner Penelitian

Lembar Persetujuan

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji

Tanggal : 15 januari 2019

Dosen Pembimbing,



Dra. Martha Suhardiya, SE., MM.Ak
NIP/NPP : 8602112

Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian

No. Responden :

KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EKUITAS MEREK
TERHADAP PENGABILAN KEPUTUSAN KONSUMEN MEMESAN
CATERING DI DEPOT CATERING MELATI SURABAYA

Peneliti : Titis Dwi Rahasti

I. IDENTITAS KONSUMEN

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan (coret salah satu)

II. PETUNJUK

1. Baca dan pahami pernyataan-pernyataan yang tersedia, pernyataan diikuti oleh 5 jawaban. Bapak/Ibu sendiri cukup memilih satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda ().
2. Bapak/Ibu diharapkan memberi tanggapan/jawaban terhadap pernyataan di bawah ini sesuai yang Bapak/Ibu rasakan.
3. Alternatif jawaban adalah :
STS : Sangat tidak setuju
TS : Tidak setuju
KS : Kurang setuju
S : Setuju
SS : Sangat setuju

No	Pernyataan KUALITAS PELAYANAN (X1)	Pilihan Jawaban				
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
1	Saya merasa puas dengan tampilan kemasan makanan Depot Catering Melati					
2	Fasilitas yang disediakan Depot Catering Melati sangat lengkap dan memuaskan					
3	Pelayanan pegawai Depot Catering Melati sangat ramah dan sopan					
4	Depot Catering Melati selalu memberikan menu baru kepada konsumen dengan berbagai varian					

No	Pernyataan EkuitasMerek (X2)	Pilihan Jawaban				
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
1	Depot Catering Melati yang sudah ternama membuat para saya tidak ragu untuk mememesan catering di depot tersebut					
2	Dengan desain kemasan yang menarik serta rasa yang sangat lezat membuat seseorang konsumen yang memesan catering terlihat tidak ingin pindah ke depot yang lain					
3	Dengan keunggulan menu catering yang dimiliki depot melati catering yang sudah ternama membuat saya yang akan membeli catering di Depot Catering Melati tidak merasa ragu					
4	Banyak konsumen yang ingin membeli catering di depot melati catering karena menu yang bervariasi dan rasa makanan yang disajikan sangat enak dan lezat					
5	Dengan nama baik melati catering yang sudah ternama dan hak cipta yang kuat membuat konsumen tidak ragu untuk mememesan catering di depot melati catering					

No	Pernyataan PengambilanKeputusan (Y)	Pilihan Jawaban				
		STS 1	TS 2	KS 3	S 4	SS 5
1	Saya memesan catering di depot melati catering karena menarik perhatian saya akan menu yang ditampilkan					
2	Saya memesan catering di depot melati catering karena rekomendasi dari teman, tetangga, dan keluarga fleksibel					
3	Sebelum memesan catering di Depot Catering Melati, saya aktif mencari informasi mengenai masakan Depot Catering Melati					
4	Saya memesan catering di Depot Catering Melati karena rasa masakan yang lebih enak dari depot catering yang lain					
5	Setelah memesan catering di Depot Catering Melati, kebanyakan konsumen merasa puas dan senang					

Lampiran 6 Tabulasi Data Kuisisioner

Kualitas Pelayanan (X₁)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	4	4	5	16
4	3	5	4	16
2	2	3	3	10
3	4	3	5	15
3	3	4	3	13
5	5	5	3	18
4	4	4	5	17
3	4	5	5	17
4	3	4	4	15
3	4	4	3	14
4	3	4	4	15
2	2	2	2	8
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
5	3	4	4	16
4	5	4	4	17
5	5	4	5	19
4	4	4	4	16
3	4	4	5	16
4	3	5	4	16
5	3	2	5	15

4	5	2	4	15
5	5	5	5	20
4	4	4	4	16
3	4	4	3	14
4	3	4	4	15
2	2	2	2	8
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
5	5	5	5	20
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
4	3	4	4	15
2	2	3	4	11
3	4	4	3	14
3	3	2	2	10
4	5	3	4	16
4	4	3	3	14
4	5	5	5	19
5	4	4	3	16
3	3	4	3	13
4	3	4	4	15
4	2	4	4	14
4	4	4	4	16
4	3	4	4	15

Ekuitas Merek (X₂)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
2	4	3	4	2	15
3	3	4	3	3	16
3	2	2	2	3	12
4	4	3	4	4	19
4	3	3	3	4	17
4	5	5	5	4	23
5	3	4	3	5	20
3	3	4	3	3	16
5	3	5	3	5	21
4	5	4	5	4	22
3	5	5	5	3	21
4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	2	15
3	3	4	3	3	16
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
3	5	4	5	3	20
4	4	5	4	4	21
2	3	3	3	2	13
3	5	3	5	3	19
3	3	4	3	3	16
5	3	5	3	5	21
4	5	4	5	4	22

3	5	5	5	3	21
4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	2	15
3	3	4	3	3	16
3	2	2	2	3	12
4	4	3	4	4	19
4	3	3	3	4	17
4	5	5	5	4	23
5	5	4	5	5	24
3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	3	16
4	4	1	4	4	17
5	5	2	5	5	22
4	4	2	4	4	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20

Pengambilan Keputusan (Y)

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
3	3	4	3	3	16
3	2	2	2	3	12
4	4	3	4	4	19
4	3	3	3	4	17
4	5	5	5	4	23
5	3	4	3	5	20
3	3	4	3	3	16
5	3	5	3	5	21
4	5	4	5	4	22
3	5	5	5	3	21
4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	2	15
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
3	5	4	5	3	20
4	4	5	4	4	21
2	3	3	3	2	13
3	5	3	5	3	19
3	3	4	3	3	16
5	3	5	3	5	21
4	5	4	5	4	22
3	5	5	5	3	21
4	4	4	4	4	20
2	4	3	4	2	15
3	3	4	3	3	16
3	2	2	2	3	12
4	4	3	4	4	19

4	3	3	3	4	17
4	5	5	5	4	23
5	5	4	5	5	24
3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	3	16
4	4	1	4	4	17
5	5	2	5	5	22
4	4	2	4	4	18
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	4	20
3	5	4	5	3	20
4	4	5	4	4	21

Lampiran 7 Hasil Olah Data SPSS

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

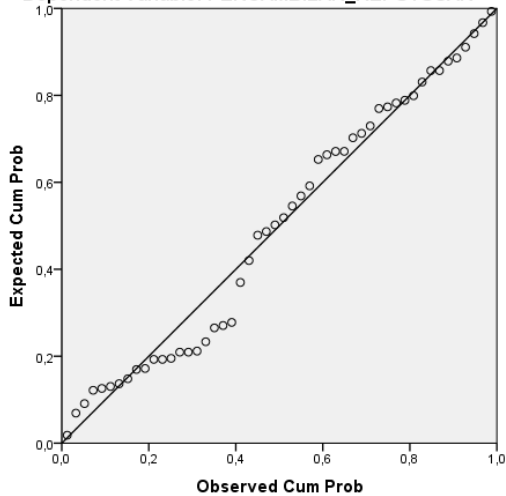
		KUALITAS_PELAYANA N	EKUITAS_MERK N	PENGAMBILAN_KEPUTUSAN N
N		50	50	50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	17,0200	18,7400	18,7600
	Std. Deviation	2,58323	3,61296	3,47915
Most Extreme Differences	Absolute	,168	,156	,179
	Positive	,124	,116	,106
	Negative	-,168	-,156	-,179
Kolmogorov-Smirnov Z		1,186	1,106	1,267
Asymp. Sig. (2-tailed)		,120	,173	,081

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: PENGAMBILAN_KEPUTUSAN



**REGRESI BERGANDA
KORELASI DAN KOEFISIEN DETERMINASI SIMULTAN DAN UJI
AUTOKORELASI**

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,403 ^a	,163	,127	3,25076	1,645

a. Predictors: (Constant), EKUITAS_MERK, KUALITAS_PELAYANAN

b. Dependent Variable: PENGAMBILAN_KEPUTUSAN

UJI HIPOTESIS PENGARUH SIMULTAN (UJI F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96,450	2	48,225	4,564	,015 ^b
	Residual	496,670	47	10,567		
	Total	593,120	49			

a. Dependent Variable: PENGAMBILAN_KEPUTUSAN

**UJI HIPOTESIS PENGARUH PARSIAL (UJI T) DAN UJI
MULTIKOLINEARITAS**

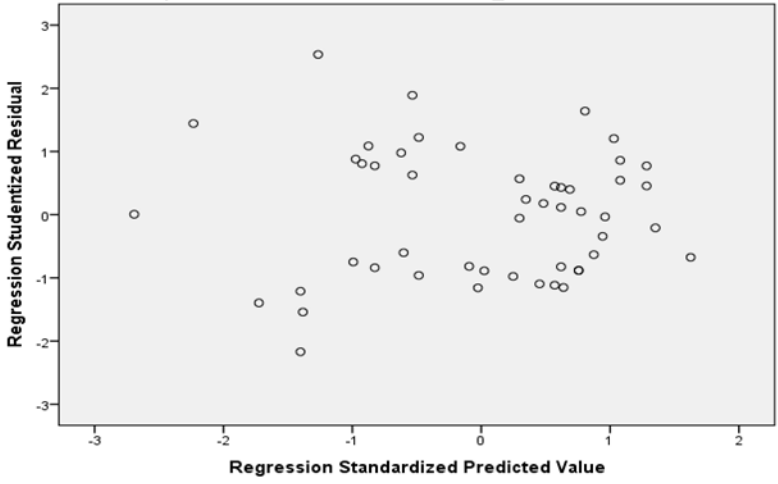
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
(Constant)	11,225	3,654		3,072	,004		
KUALITAS_PELAYANAN	,548	,182	,407	3,010	,004	,974	1,026
EKUITAS_MERK	-,096	,130	-,099	-,736	,466	,974	1,026

a. Dependent Variable: PENGAMBILAN_KEPUTUSAN

Scatterplot

Dependent Variable: PENGAMBILAN_KEPUTUSAN



UJI HETEROSKEDASTISITAS

HASIL UJI VALIDITAS X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,520**	,488**	,535**	,815**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.2	Pearson Correlation	,520**	1	,364**	,447**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000		,009	,001	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.3	Pearson Correlation	,488**	,364**	1	,495**	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,009		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
X1.4	Pearson Correlation	,535**	,447**	,495**	1	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,815**	,760**	,746**	,793**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL _X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,403**	,372**	,403**	1,000**	,809**
	Sig. (2-tailed)		,004	,008	,004	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.2	Pearson Correlation	,403**	1	,404**	1,000**	,403**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,004		,004	,000	,004	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.3	Pearson Correlation	,372**	,404**	1	,404**	,372**	,662**
	Sig. (2-tailed)	,008	,004		,004	,008	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.4	Pearson Correlation	,403**	1,000**	,404**	1	,403**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,004		,004	,000
	N	50	50	50	50	50	50
X2.5	Pearson Correlation	1,000**	,403**	,372**	,403**	1	,809**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,008	,004		,000
	N	50	50	50	50	50	50
TOTAL _X2	Pearson Correlation	,809**	,817**	,662**	,817**	,809**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS Y

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL _Y
Y1	Pearson Correlation	1	,373**	,328*	,373**	1,000**	,785**
	Sig. (2-tailed)		,008	,020	,008	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	,373**	1	,387**	1,000**	,373**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,008		,006	,000	,008	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	,328*	,387**	1	,387**	,328*	,645**
	Sig. (2-tailed)	,020	,006		,006	,020	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	,373**	1,000**	,387**	1	,373**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,006		,008	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	1,000**	,373**	,328*	,373**	1	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,020	,008		,000
	N	50	50	50	50	50	50
TOTAL L_Y	Pearson Correlation	,785**	,818**	,645**	,818**	,785**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,782	4

UJI RELIABILITAS X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	5

UJI RELIABILITAS Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5