

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Landasan Teori	6
1. Kepuasan Konsumen	6
2. Kualitas Produk	13
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Harga	16
F. Penelitian Terdahulu.....	17
G. Kerangka Pemikiran	19
H. Hipotesis	21
I. Batasan Penelitian	21
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	21
K. Metodologi Penelitian	26
1. Metode Penelitian	26

2. Metode Penentuan Lokasi	26
3. Metode Pengambilan Responden	27
4. Macam dan Sumber Data	27
4. Metode Pengumpulan data	28
6. Pengujian Instrumen Penelitian	28
a. Uji Validitas	28
b. Uji Reliabilitas	30
L. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	31
1. Analisis Regresi Linier Berganda	31
2. <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	34
3. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	37
BAB II KEADAAN UMUM UD. SABILA FARM	39
A. Sejarah dan Perkembangan UD. Sabila Farm	39
B. Visi dan Misi UD. Sabila Farm	44
C. Kegiatan UD. Sabila Farm	45
D. Struktur Organisasi UD. Sabila Farm	46
BAB III IDENTITAS RESPONDEN UD. SABILA FARM	50
A. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
B. Identitas Responden Berdasarkan Umur	51
C. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
D. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
E. Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Melakukan Pembelian	53
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	54
A. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	54
B. Analisis Kepuasan Konsumen dengan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	58
B. Kualitas Produk (X_1)	58
C. Kualitas Pelayanan (X_2)	60
D. Harga (X_3).....	64

D. Diagram Cartesius	68
E. Analisis Kepuasan Konsumen dengan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .	76
BAB V PEMBAHASAN	78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung UD. Sabila Farm	3
Tabel 1.2 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	13
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	18
Tabel 1.4 Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran	24
Tabel 1.5 Hasil Uji Validitas Kepentingan di UD. Sabila Farm	29
Tabel 1.6 Hasil Uji Validitas Kinerja di UD. Sabila Farm	30
Tabel 1.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja di UD. Sabila Farm	31
Tabel 1.8 Skor Penilaian Kuesioner Tanggapan Konsumen	34
Tabel 1.9 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	38
Tabel 2.1 Data Luas Area Kebun dan Jenis Tanaman di UD. Sabila Farm	42
Tabel 3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 3.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 3.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 3.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	52
Tabel 3.5 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	53
Tabel 4.1 Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4.2 Nilai Kepentingan/Harapan Dimensi Kualitas Produk di UD. Sabila Farm ...	58
Tabel 4.3 Nilai Kinerja/Kepuasan Dimensi Kualitas Produk di UD. Sabila Farm	59
Tabel 4.4 Nilai Kepentingan/Harapan Dimensi Kualitas Pelayanan di UD. Buah Naga	61
Tabel 4.5 Nilai Kinerja/Kepuasan Dimensi Kualitas Pelayanan di UD. Sabila Farm	62

Tabel 4.6 Nilai Kepentingan/Harapan Dimensi Harga di UD. Sabila Farm	64
Tabel 4.7 Nilai Kinerja/Kepuasan Dimensi Harga di UD. Sabila Farm	65
Tabel 4.8 Perhitungan Rata-rata Nilai Kepentingan /harapan-kinerja/Kepuasan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga	66
Tabel 4.9 Nilai <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> di UD. Sabila Farm	76

TABEL GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Cartesius	10
Gambar 1.2 Bagan Kerangka Pemikiran	20
Gambar 1.3 Diagram Cartesius	36
Gambar 2.1 Struktur Organisasi UD. Sabila Farm	47
Gambar 4.1 Diagram Cartesius Atribut Kualitas Produk pada UD. Sabila Farm	69
Gambar 4.2 Diagram Cartesius Atribut Kualitas Pelayanan pada UD. Sabila Farm	71
Gambar 4.3 Diagram Cartesius Atribut Harga pada UD. Sabila Farm	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data 50 Identitas Responden UD. Sabila Farm
- Lampiran 3 Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan)
Kualitas Produk
- Lampiran 4 Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas
Produk
- Lampiran 5a Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan)
Kualitas Pelayanan
- Lampiran 5b Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan)
Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6a Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas
Pelayanan
- Lampiran 6b Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas
Pelayanan
- Lampiran 7 Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan) Harg
- Lampiran 8 Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Harga
- Lampiran 9 Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden Kepuasan Konsumen
- Lampiran 10 Rekapitulasi Jumlah Jawaban Variabel-variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja Dimensi Kualitas
Produk