

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Landasan Teori	8
1.5.1 Kepuasan Pelanggan	8
1.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	22
1.5.3 Kualitas Produk	23
1.5.4 Harga	25
1.5.5 Kualitas Pelayanan	29
1.6 Penelitian Terdahulu dan Sekarang	31
1.7 Kerangka Pemikiran	33
1.8 Hipotesis	38
1.9 Batasan Penelitian	39
1.10 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
1.11 Metodologi Penelitian	46
1.11.1 Metode Penelitian	46

1.11.2 Metode Pengambilan Sampel Responden	48
1.11.3 Macam dan Sumber Data.....	49
1.11.4 Pengujian Instrumen Penelitian	51
1.11.4.1 Uji Validitas.....	51
1.11.4.2 Uji Reliabilitas.....	54
1.12 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	56
1.12.1 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	56
1.12.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	61
1.12.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
BAB II KEADAAN UMUM RUMAH PRODUKSI BAKPIA	
PATHUK 75	66
2.1 Sejarah Perkembangan Rumah Produksi Bakpia Pathuk 75	66
2.2 Struktur Organisasi	70
2.3 Proses Produksi	72
BAB III IDENTITAS PELANGGAN RUMAH PRODUKSI BAKPIA	
PATHUK 75	75
3.1 Identitas Pelanggan Berdasarkan Usia	75
3.2 Identitas Pelanggan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	76
3.3 Identitas Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan	77
3.4 Identitas Pelanggan Berdasarkan Jumlah Pembelian	78
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN	79
4.1 Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner	79
4.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	88
4.3 <i>Customer Satisfactions Index (CSI)</i>	102
4.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	104
4.5 Koefisien Determinasi	108
4.6 Uji F.....	108
4.7 Uji t.....	109
BAB V PEMBAHASAN	111
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	120

6.1 Kesimpulan.....	120
6.2 Saran.....	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN