

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Landasan Teori.....	6
F. Penelitian Terdahulu	19
G. Kerangka Pemikiran.....	22
H. Hipotesis.....	23
I. Pembatasan Penelitian	24
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	24
K. Metodologi Penelitian	29
L. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	39
BAB II GAMBARAN UMUM KEDAI ORGANIK KOLONDJONO	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	47
B. Visi dan Misi	49
C. Struktur Organisasi	49
D. Proses Produksi Fish Katsu Sambal Matah.....	50

BAB III IDENTITAS KONSUMEN KEDAI ORGANIK KOLONDJONO	
A. Identitas Responden Berdasarkan Umur	53
B. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
C. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
D. Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN UJI HIPOTESIS	
A. Hasil Analisis Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Menggunakan Regresi Linear Berganda.....	57
B. Hasil Kepuasan Konsumen Berdasarkan <i>Importence</i> <i>Performance Analysis</i> (IPA)	61
BAB VI PEMBAHASAN.....	71
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Harga Produk Kedai Organik Kolondjono dan Milas Resto Tahun 2019	3
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	19
Tabel 1.3	Produk Rekomendasi dan Jumlah Penjualan	24
Tabel 1.4	Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	27
Tabel 1.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Perusahaan	36
Tabel 1.6	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Konsumen	37
Tabel 1.7	Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 3.1	Identitas Responden Berdasarkan Umur	53
Tabel 3.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 3.3	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 3.4	Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	56
Tabel 4.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.2	Tingkat Kesesuaian Kinerja Kedai Organik Kolondjono dan Kepentingan Konsumen Terhadap Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Kartesius	17
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 1.3 Diagram Kartesius.....	45
Gambar 2.1 Kedai Organik Kolondjono.	48
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kedai Organik Kolondjono.....	49
Gambar 2.3 Ikan Tengiring Diberi Garam dan Merica.....	51
Gambar 2.4 Ikan Tengiring Digoreng.	51
Gambar 2.5 Cabe, Bawang Merah, Serai Dirajang.....	52
Gambar 2.4 Fish Katsu Sambal Matah Nasi Merah.....	52
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian Tingkat Kinerja
- Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian Tingkat Kepentingan
- Lampiran 3. Profil Responden
- Lampiran 4. Hasil Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Pada Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 5. Hasil Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Pada Variabel Harga
- Lampiran 6. Hasil Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Pada Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 7. Hasil Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Pada Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 8. Hasil Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 9. Hasil Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Variabel Harga
- Lampiran 10. Hasil Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 11. Hasil Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan Pada Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 12. Uji Validitas Kinerja Pada Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 13. Uji Validitas Kinerja Pada Variabel Harga
- Lampiran 14. Uji Validitas Kinerja Pada Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 15. Uji Validitas Kinerja Pada Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 16. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pada Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 17. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pada Variabel Harga
- Lampiran 18. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pada Variabel Kualitas Pelayanan

- Lampiran 19. Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pada Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 20. Uji Reliabelitas Kinerja Pada Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 21. Uji Reliabelitas Kinerja Pada Variabel Harga
- Lampiran 22. Uji Reliabelitas Kinerja Pada Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 23. Uji Reliabelitas Kinerja Pada Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 24. Uji Reliabelitas Tingkat Kepentingan Pada Variabel Kualitas Produk
- Lampiran 25. Uji Reliabelitas Tingkat Kepentingan Pada Variabel Harga
- Lampiran 26. Uji Reliabelitas Tingkat Kepentingan Pada Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 27. Uji Reliabelitas Tingkat Kepentingan Pada Variabel Kepuasan Konsumen
- Lampiran 28. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 29. Diagram Kartesius Pada *Importence Performance Analysis* (IPA)
- Lampiran 30. Rekapitulasi Jawaban Atas Pertanyaan Terbuka
- Lampiran 31. Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 32. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 33. Dokumentasi