

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN..... | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| RIWAYAT HIDUP..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| A. Landasan teori | 5 |
| B. Penelitian terdahulu..... | 18 |
| C. Kerangka pemikiran | 25 |
| D. Hipotesis penelitian..... | 25 |
| E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 31 |
| A. Metode Pelaksanaan Penelitian..... | 31 |
| B. Metode Penentuan Lokasi | 31 |
| C. Metode Pengambilan Sempel..... | 32 |
| D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| E. Pengujian Alat Ukur / Instrumen | 35 |
| F. Hasil Uji Coba Alat Ukur..... | 37 |
| G. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis | 38 |

| | |
|---|----|
| BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN | 42 |
| A. Profil UPT Balai Benih Pertanian Barongan | 42 |
| B. Visi | 44 |
| C. Misi | 44 |
| D. Motto Karyawan UPT Balai Benih Pertanian Barongan | 45 |
| E. Sikap dan Prilaku Pelayanan | 45 |
| F. Data Penjualan Benih Padi | 46 |
| G. Daftar Kelompok Penagkar Benih | 47 |
| H. Struktur Organisasi | 48 |
| I. Kegiatan UPT Balai Benih Pertanian | 49 |
| BAB V ANALISIS HASIL DAN PENGUJIAN HIPOTESIS | 50 |
| A. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden | 50 |
| B. Analisis Deskriptif Persentase Skor Kuesioner | 54 |
| C. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Benih Padi Produksi UPT Balai Benih Pertanian Barongan | 63 |
| D. Uji <i>Adjusted R²</i> (Koefisien Determinasi) | 64 |
| E. Uji F Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 65 |
| F. Uji T Pengaruh Kualitas Produk , Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 66 |
| BAB VI PEMBAHASAN | 69 |
| BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| A. Kesimpulan | 78 |
| B. Saran | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA | 80 |
| LAMPIRAN | |