

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	ix
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Tinjauan Pustaka	10
1. Beras Organik	11
2. Kepuasan Konsumen	12
3. Kualitas Pelayanan	18
4. Kualitas Produk	24
5. Harga	29
F. Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	34
G. Kerangka Pemikiran	37
H. Hipotesis	38
I. Pembatasan Penelitian	39
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
K. Metodologi Penelitian	49
1. Metode Dasar Penelitian	49
2. Metode Penentuan Daerah	49
3. Metode Penentuan Lokasi	50
4. Metode Pengambilan Responden	52
L. Macam dan Sumber Data	54
1. Macam dan Sumber Data yang Digunakan Dalam Penelitian	54
2. Sumber Data	54

3. Metode Pengumpulan Data	54
M. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	59
N. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	61
1. Analisis Data	61
2. Pengujian Hipotesis	67
BAB II KEADAAN UMUM PT. LINGKAR ORGANIK INDONESIA	72
A. Sejarah PT. Lingkak Organik Indonesia	72
B. Produk PT. Lingkak Organik Indonesia	73
C. Visi dan Misi PT. Lingkak Organik Indonesia	74
D. Struktur Organisasi PT. Lingkak Organik Indonesia	75
BAB III IDENTITAS KONSUMEN BERAS ORGANIK LINGKAR ORGANIK	78
A. Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	78
B. Identitas Konsumen Berdasarkan Usia	79
C. Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan	79
D. Identitas Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	80
E. Identitas Konsumen Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan	81
F. Identitas Konsumen Berdasarkan Frekuensi Pembelian Dalam Satu Bulan ..	82
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	84
A. Hasil Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Berdasarkan Regresi Linier Berganda	84
B. Hasil Analisis Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) Perusahaan dan Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>) Konsumen	89
C. Analisis Hasil Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan	95
D. Hasil Analisis Prioritas Perbaikan Indikator dengan Diagram <i>Cartesius Importance Performance Analysis</i> (IPA)	107
BAB V PEMBAHASAN	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	131
A. Kesimpulan	131
B. Saran	131
DAFTAR PUSTAKA	128
Lampiran	