

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	vii
BIOGRAFI PENULIS	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
 II. TINJAUAN PUSTAKA	 10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk Tape Ketan Hitam	10
2.1.2. Konsep Kepuasan Konsumen	12
2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	13
2.1.4. Layanan Konsumen	16
2.1.5. kemasan.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
2.3. Kerangka Pikir Penelitian	26

2.4.	Hipotesis	29
III.	METODE PENELITIAN	30
3.1.	Lokasi dan waktu penelitian	30
3.2.	Populasi dan Sampel	30
3.3.	Jenis dan Sumber Data	30
3.4.	Pengumpulan Data	31
3.5.	Analisis Data	31
3.6.	Definisi Operasional	38
IV.	KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	40
4.1.	Sejarah Usaha.....	40
4.2.	Visi dan Misi Usaha	41
4.3.	Sumber Daya Usaha.....	41
4.3.1.	Sumberdaya Manusia.....	41
4.3.2.	Sumberdaya Lahan dan Bangunan.....	42
4.4.	Struktur Organisasi	44
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
5.1.	Proses Produksi Tape Ketan Hitam.....	46
5.2.	Karakteristik Responden	49
5.2.1.	Jenis Kelamin.....	49
5.2.2.	Usia	49
5.2.3.	Fekkuensi Pemeblian	50
5.3.	Perilaku Kepuasan Konsumen	51
5.3.1.	Kualitas produk	51
5.3.2.	Pelayanan	53
5.3.3.	Kemasan.....	54
5.3.4.	Harga.....	55
5.4.	Deskripsi Keputusan Konsumen terhadap Tape Ketan Hitam “Kedai Ikhsan”	57
5.5.	Uji Intrumen.....	60
5.5.1.	Uji Validitas	60
5.5.2.	Uji Reabilitas	62

5.5.3. Uji Normalitas	63
5.6. Uji Regresi Berganda	63
5.6.1. Uji Koefisien Determinasi (R).....	63
5.6.2. Uji Simultan (f).....	64
5.6.3. Uji Persial (t)	65
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	75