

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PEGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan penelitian	5
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pisang Cavendish	6
2.1.2 Karakteristik Konsumen.....	7
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.4 Loyalitas Konsumen.....	10
2.1.5 Atribut Produk.....	10
2.1.6 <i>Metode Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	12
2.1.7 <i>Metode Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	20
2.4 Hipotesis	23

III. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.4 Pengumpulan Data	27
3.5 Analisis Data	28
3.6 Definisi Operasional.....	38
IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN	41
4.1 Letak Geografis	41
4.2 Sejarah Perusahaan.....	42
4.4 Visi dan Misi Perusahaan	43
4.5 Keadaan Sarana dan Prasarana.....	44
4.6 Struktur Organisasi.....	45
V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
5.1 Profile Informan	47
5.2 Karakteristik Responden	49
5.3 Atribut yang Menjadi Prioritas.....	52
5.4 Tingkat Kepuasan Konsumen	58
5.5 Tingkat Loyalitas Konsumen	60
VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	68