

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengajuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstraksi.....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1. A. Latar Belakang.....	1 1
B. Pokok Permasalahan.....	5 2
2. C. Batasan Masalah.....	6 3
3. D. Tujuan Penelitian.....	7 3
4. E. Manfaat Penelitian.....	8 4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Pelanggan dan Susu Bubuk.....	9
B. Pemasaran.....	11
1. Pengertian pemasaran.....	11 5
2. Konsep pemasaran.....	12 6

C. Kepuasan Konsumen.....	13	7
1. Pengertian kepuasan.....	15	9
2. Rantai nilai.....	15	9
3. Mempertahankan pelanggan.....	17	10
4. Faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan.....	18	11
D. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19	13
1. Metode pengukuran kepuasan pelanggan.....	20	14
2. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan.....	21	15
3. <i>Importance-performance analysis</i> .....	22	16
E. Validitas dan Reliabilitas.....	25	19
1. Validitas ( <i>Validity</i> ).....	26	20
2. Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ).....	28	21
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>		
A. Objek Penelitian.....	30	22
B. Tahapan Penelitian.....	31	23
C. Metode Pengumpulan Data.....	32	23
D. Penentuan Sampel.....	32	25
E. Teknik Pembuatan Kuesioner.....	34	26
F. Metode Pengambilan Sampel.....	35	26
G. Teknik Pengolahan Data.....	36	27
1. Analisis persentase.....	37	
2. Uji validitas dan reliabilitas.....	37	
3. Metode pengukuran tingkat kepuasan konsumen.....	40	

4. Metode pengukuran prioritas dimensi.....	40
---------------------------------------------	----

**BAB IV. ANALISIS DATA**

A. Analisis Persentase.....	45
-----------------------------	----

B. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	47
---------------------------------------------	----

1. Analisis validitas.....	49
----------------------------	----

2. Analisis reliabilitas.....	51
-------------------------------	----

C. Importance-Performance Analysis.....	53
-----------------------------------------	----

1. Analisis dimensi daya guna.....	55
------------------------------------	----

2. Analisis dimensi fitur.....	56
--------------------------------	----

3. Analisis dimensi keawetan.....	57
-----------------------------------	----

4. Analisis dimensi harga.....	58
--------------------------------	----

5. Analisis dimensi kemudahan.....	59
------------------------------------	----

D. Diagram Kartesius.....	61
---------------------------	----

1. Kuadran A.....	63
-------------------	----

2. Kuadran B.....	64
-------------------	----

3. Kuadran C.....	64
-------------------	----

4. Kuadran D.....	65
-------------------	----

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	66
--------------------	----

B. Saran.....	66
---------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**