

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGANTAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II STUDI PUSTAKA.....	9
2.1. Pasta	9
2.2. Pemasaran.....	11
2.3. Kepuasan Konsumen.....	12
2.4. Kuesioner dan Teknik Sampling	16
2.5. <i>Content Validity Ratio</i> (CVR)	21
2.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	22
2.7. Uji Asumsi Klasik	25
2.8. Analisis Regresi.....	26

2.9. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	29
2.10. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Pelaksanaan Penelitian	35
3.2. Data	35
3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.4. Metode Pengumpulan Data	36
3.5. Metode Analisis Data	37
3.5.1. Uji Asumsi Klasik	37
3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.3. Uji Hipotesis	40
3.5.4. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	42
3.5.5. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	44
3.6. Diagram Alir Penelitian	47
3.7. Tahapan Penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Profil Pasta Gio Yogyakarta.....	53
4.2. Penyusunan Kuesioner	55
4.2.1. Identitas Responden.....	55
4.2.2. Penilaian Responden Mengenai Variabel-variabel Kepuasan Konsumen di Pasta Gio Yogyakarta.....	56
4.3. Hasil <i>Content Validity Ratio (CVR)</i>	58
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.4.1. Uji Validitas.....	63
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	68
4.5. Karakteristik Responden	70
4.5.1. Usia.....	70
4.5.2. Jenis Kelamin	71
4.5.3. Pekerjaan	71
4.5.4. Domisili	72
4.5.5. Kesukaan terhadap Pasta	73

4.5.6. Frekuensi Kunjungan.....	74
4.6. Analisis Uji Asumsi Klasik	74
4.6.1. Uji Normalitas	74
4.6.2. Uji Multikolinieritas	75
4.6.3. Uji Heteroskedastisitas	76
4.7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
4.7.1. Analisis Uji F.....	83
4.7.2. Analisis Uji t.....	84
4.7.3. Koefisien Determinasi (R^2)	90
4.8. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	91
4.9. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	95
4.9.1. Kuadran I (<i>Concentrate Here</i>).....	101
4.9.2. Kuadran II (<i>Keep Up the Good Work</i>)	101
4.9.3. Kuadran III (<i>Low Priority</i>)	103
4.9.4. Kuadran IV (<i>Possible Overkill</i>).....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	107
5.1. Kesimpulan.....	107
5.2. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	114