

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Roti.....	5
2.2. Kepuasan Pelanggan	6
2.3. Perilaku Konsumen	8
2.4. Kualitas Layanan.....	9
2.5. Dimensi Kualitas Layanan	10
2.6. Bauran Pemasaran	11
2.7. Metode IPA	12
2.8. Kuisisioner	16
2.9. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	16
2.9.1. Uji Validitas	16
2.9.2. Uji Reliabilitas	17
2.10. Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	17

BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Tempat Dan Waktu Tugas Akhir	19
3.2. Ruang Lingkup Dan Kajian	19
3.3. Diagram Alir	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	23
4.2. Data Responden Konsumen Notosuman Bakery	24
4.3. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	30
4.3.1 Uji Validitas	31
4.3.2 Uji Reliabilitas	35
4.4. Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan	35
BAB V PENUTUP.....	56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Grafik Angka Konsumsi Beras Dan Ketan	6
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 2.3 Diagram IPA	14
Gambar 3.1. Diagram Alir Pelaksanaan.....	22
Gambar 4.9 Hasil Pemetaan Diagram IPA	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan Notosuman Bakery Tahun 2017	2
Tabel 4.1. Tempat Tinggal Konsumen.....	25
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Konsumen.....	25
Tabel 4.3. Frekuensi Pembelian Konsumen.....	26
Tabel 4.4. Usia Konsumen	26
Tabel 4.5. Tingkat Pendidikan Konsumen.....	27
Tabel 4.6. Pekerjaan Konsumen.....	28
Tabel 4.7. Penghasilan Konsumen Perbulan.....	29
Tabel 4.8. Pengeluaran Konsumen Perbulan	29
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel (Kinerja)	31
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel (Harapan).....	33
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Harapan	35
Tabel 4.12. Rekap Perhitungan	36
Tabel 4.13 Diagram Kartesius Pada Kuadran A	40
Tabel 4.14 Perbandingan Harga Notosuman dan Sedap Bakery	41
Tabel 4.15. Diagram Kartesius Pada Kuadran B	43
Tabel 4.16. Diagram Kartesius Pada Kuadran C	47
Tabel 4.17 Diagram Kartesius Pada Kuadran D	50
Tabel 4.18 Nilai Kepuasan.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 2.1. Nilai R Tabel	59
Lampiran 3.1 Rekap Hasil Wawancara	60
Lampiran 4.1. Hasil Olah Spss Uji Validitas & Reliabilitas (Kinerja)	64
Lampiran 4.2. Hasil Olah Spss Uji Validitas & Reliabilitas (Harapan).....	79
Lampiran 4.3. Nilai Alfa Cronbach's	70
Lampiran 4.4. Tabel Harga Roti Notosuman Bakery	70
Lampiran 4.5 Bentuk Kuisisioner	80
Lampiran 4.6 Foto Penelitian	89
Lampiran 4.7 Tabel Rekap Kuisisioner	90