

## DAFTAR ISI

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>          | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGAJUAN .....</b>      | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>     | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>      | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>          | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>              | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>           | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>        | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>               | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>       | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....            | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....           | 4           |
| 1.3 Batasan Penelitian .....        | 4           |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....          | 5           |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....         | 5           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b> | <b>7</b>    |
| 2.1 Teh Hijau .....                 | 7           |
| 2.2 Pemasaran.....                  | 8           |
| 2.3 Bauran Pemasaran .....          | 10          |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan.....         | 12          |
| 2.5 Mutu .....                      | 13          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.9 <i>Customer Windows Quadrant</i> .....   | 16        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>18</b> |
| 3.1 Objek penelitian .....   | 18        |
| 3.2 Pelaksanaan Penelitian .....   | 18        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....  | 18        |
| 3.4 Data yang Diperlukan.....  | 19        |
| 3.6 Tahapan Penelitian .....   | 21        |
| <b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>31</b> |
| 4.1 Produk <i>Nü green tea</i> .....   | 31        |
| 4.2 Hasil Pengujian <i>Content Validity Ratio</i> (CVR).....                           | 33        |
| 4.2 Karakteristik Konsumen.....  | 34        |
| 4.3 Uji Validitas .....  | 37        |
| 4.4 Uji Reliabilitas.....  | 38        |
| 4.5 Uji Skor menggunakan metode <i>Customer Windows Quadrant</i> .....                 | 39        |
| 4.6 Analisis kesenjangan faktor bauran pemasaran teh hijau.....                        | 41        |
| 4.7 Perbaikan Strategi Pemasaran .....   | 49        |
| 4.8 Penentuan atribut mutu yang diprioritaskan oleh konsumen teh hijau siap minum..... | 53        |
| <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>   | <b>61</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 61        |
| 5.2 Saran.....   | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>62</b> |