

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1.1 <i>Bakery</i> dan Roti .....	7
2.1.2 Strategi Pemasaran .....	8
2.1.3 <i>Marketing mix</i> .....	9
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	10
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	11
2.1.6 <i>Brand Switching</i> .....	11

2.1.7	Daya Saing .....	13
2.1.8	Riset Pasar .....	13
2.1.9	Pengambilan Sampel .....	8
2.1.10	Uji Validitas dan Reabilitas .....	10
2.1.11	Model Kano .....	11
2.1.12	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	15
2.1.13	Integrasi Metode IPA dan Model Kano .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Objek Penelitian .....	23
3.2	Pengumpulan Data .....	23
3.3	Tahapan Penelitian .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
4.1	Profil .....	37
4.2	Strategi Pemasaran .....	38
4.3	Pengumpulan Data .....	39
4.4	Analisis CVR .....	39
4.5	Penyusunan kuesioner .....	42
4.6	Kecukupan Data .....	43
4.7	Uji Validitas dan Reabilitas .....	43
4.8	Karakteristik Responden .....	45
4.9	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	51
4.10	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	53
4.11	Model Kano .....	56
4.12	Integrasi IPA dan KANO .....	62

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>