



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</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.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Bawang Merah .....	10
2.2. Perilaku Konsumen .....	12
2.3. Kepuasan Konsumen.....	15
2.4. Uji Validitas .....	17
2.5. Uji Reliabilitas.....	17
2.6. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	18
2.7. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Objek Penelitian .....	24
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	24



3.4. Pengumpulan Data .....	25
3.5. Diagram Penelitian .....	27
3.6. Tahapan Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Profil Industri.....	34
4.2. Karakteristik Responden .....	35
4.2.1. Usia .....	37
4.2.2. Jenis Kelamin.....	37
4.2.3. Pekerjaan.....	38
4.2.4. Domisili.....	38
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
4.3.1. Uji Validitas .....	39
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	41
4.4. Hasil Penilaian Kuisisioner .....	43
4.4.1. Kuisisioner Kategori Kepentingan.....	43
4.4.2. Kuisisioner Kategori Kinerja.....	49
4.5. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	54
4.6. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	58
4.6.1. Kuadran I ( <i>Concentrate Here</i> ) .....	63
4.6.2. Kuadran II ( <i>Keep Up The Good Work</i> ).....	64
4.6.3. Kuadran III ( <i>Lower Priority</i> ) .....	64
4.6.4. Kuadran IV ( <i>Possible Over Kill</i> ) .....	65
4.7. Implikasi Hasil .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>