

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGANTAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRAC	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Penelitian	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Roti	5
2.2 Kepuasan Konsumen	6
2.3 Atribut Kualitas Mutu Produk dan Kualitas Pelayanan	7
2.4 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	9
2.5 Metode <i>Customers Satisfaction Index</i> (CSI)	11
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Lokasi Penelitian	13
3.2 Peralatan Penelitian	13
3.3 Prosedur Penelitian	13
3.3.1 Survei Pendahuluan	13
3.3.2 Identifikasi masalah	13

3.3.3	Penentuan Metode Pengumpulan Data	13
3.3.4	Penentuan Populasi dan Sampel Penyusunan Kuesioner.....	13
3.4	Analisis Data	15
3.4.1	Menentukan Jumlah Sampel	15
3.4.2	Uji Validitas	16
3.4.3	Uji Realibilitas	17
3.4.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	19
3.4.5	<i>Customers Satisfaction Index (CSI)</i>	21
3.5	Kerangka Penelitian	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		24
4.1	Profil Industri	24
4.2	Pengolahan Data.....	26
4.2.1	Uji Kecukupan Data.....	26
4.3	Uji Validitas	33
4.4	Uji Realibilitas.....	35
4.5	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	36
4.5.1	Atribut Kepentingan dan Kepuasan	36
4.5.2	Tingkat Kesesuaian	39
4.5.3	Rata- Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	42
4.5.3	Diagram Cartesius	43
4.6	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	49
BAB V PENUTUP		53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN.....		57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Peta Importance Performance	12
Gambar 3.2 Diagram Kerangka Penelitian	24
Gambar 4.1 Lokasi Chacha Bakery	26
Gambar 4.2 Diagram Cartesius	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rentang Skala Kepuasan Konsumen	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	30
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	31
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	31
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	32
Tabel 4.6 Frekuensi Pembelian	32
Tabel 4.7 Roti Basah Yang Sering Dibeli	33
Tabel 4.8 Pengetahuan Tentang Chacha Bakery.....	34
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepentingan.....	35
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepuasan	36
Tabel 4.11 Uji Realibilitas Kepentingan	37
Tabel 4.12 Uji Realibilitas Kepuasan.....	37
Tabel 4.13 Tingkat Kesesuaian	42
Tabel 4.16 Atribut Kuadran I.....	46
Tabel 4.17 Atribut Kuadran II.....	48
Tabel 4.18 Atribut Kuadran III	50
Tabel 4.19 Atribut Kuadran IV	50
Tabel 4.20 Perhitungan CSI.....	51
Tabel 4.21 Rentang skala Kepuasan	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2. Identitas Responden.....	66
Lampiran 3. Rekapitan Tingkat Kepentingan Responden.....	82
Lampiran 4. Rekapitan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	98
Lampiran 5. r Tabel.....	94
Lampiran 6. Uji Validitas.....	95
Lampiran 7. Uji Realibilitas.....	97
Lampiran 8. Dokumentasi Chacha Bakery.....	98