

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8

II. Tinjauan Pustaka.....	9
A. Roti dan <i>Sourdough</i>	9
1. Roti.....	9
2. <i>Sourdough</i>	10
B. Atribut Produk dan Pelayanan.....	12
1. Produk.....	12
2. Atribut Produk.....	14
3. Atribut Pelayanan.....	18
C. Kepuasan Konsumen.....	21
D. Model Kano.....	25
III. Metode Penelitian.....	28
A. Objek Penelitian.....	28
B. Data yang Diperlukan.....	28
C. Pengumpulan Data.....	29
D. Pengambilan Sampel.....	30
E. Pengolahan Data.....	31
IV. Hasil dan Pembahasan.....	39
A. Profil Usaha dan Responden.....	39
B. Atribut Produk dan Pelayanan Kebun Roti.....	49
1. Atribut Produk dan Pelayanan.....	49
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
C. Analisis Atribut Produk dan Pelayanan yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Kebun Roti.....	57

1. Model Kano.....	58
2. EOS dan EOD.....	75
3. <i>Scatter Plot Diagram</i>	80
V. Kesimpulan dan Saran.....	86
VI. Daftar Pustaka.....	88
Lampiran.....	90