

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
SUMMARY	iii
KATA PENGANTAR	v
RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
 II. TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1. Telaah Penelitian Terdahulu	7
2.2. Tinjauan Tanaman Obat	8
2.2.1. Obat Tradisional.....	9
2.3. Tinjauan Teoritis Kualitas Pelayanan.....	10
2.3.1. Definisi Pelayanan	10
2.3.2. Karakteristik Pelayanan	10
2.3.3. Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.3.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.3.5. Model Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.6. Faktor yang Mempengaruhi Buruknya Kualitas Pelayanan.....	16
2.4. Tinjauan Teoritis Kepuasan Konsumen	18
2.4.1. Definisi Kepuasan Konsumen	18
2.4.2. Manfaat Kepuasan Konsumen...	20
2.4.3. Karakteristik Pelanggan yang Puas	21
2.4.4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
 III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN	 25
3.1. Kerangka Pemikiran.....	29
3.2. Hipotesis Penelitian.....	29
3.3. Batasan Penelitian	29
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	33
 IV. METODE PENELITIAN	 33
4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
4.2. Teknik Penentuan Sampel	34
4.3. Metode Pengumpulan Data	34

4.3.1. Data Primer	35
4.3.2. Data Sekunder	35
4.4. Metode Analisis Data	35
4.4.1. Analisis Deskriptif	36
4.4.2. Analisis Kuantitatif	
V.	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1. Gambaran Umum Perusahaan	43
5.1.1. Lokasi Perusahaan	44
5.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	44
5.1.3. Tujuan Perusahaan	45
5.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan	47
5.1.5. Sumber Daya Manusia (SDM)	49
5.1.6. Produk CV. ASIMAS	51
5.2. Deskripsi Pelayanan CV. ASIMAS	51
5.2.1. Identifikasi Pelayanan CV. ASIMAS	
5.2.2. Alur Pelayanan Pembelian Produk Herbal Olahan Jamur Dewa CV. ASIMAS	66 68
5.3. Sebaran dan Karakteristik Responden	69
5.3.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	69
5.3.2. Berdasarkan Usia	70
5.3.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	
5.3.4. Berdasarkan Lamanya Menjadi Konsumen Produk Herbal Olahan Jamur Dewa	71
5.3. Hasil Analisis Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Konsumen	72 72
5.3.1. Hasil Uji Validitas	73
5.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	74
5.4.3. <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	88
5.4.4. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	90
5.4.5. Rekomendasi Operasional	
VI.	95
KESIMPULAN DAN SARAN	95
6.1. Kesimpulan	96
6.2. Saran	
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Definisi Operasional Pengukuran Variabel	29
2.	Sumber Daya Manusia di CV. ASIMAS	48
3.	Estimasi Waktu Pengiriman Barang.....	56
4.	Ijin Produk Herbal Olahan Jamur Dewa.....	64
5.	Komposisi Produk Herbal Olahan Jamur Dewa	65
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	69
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Konsumen Produk Herbal Olahan Jamur Dewa	71
10.	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja	73
11.	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	74
12.	Tingkat kepentingan dan Kinerja Pelayanan CV. ASIMAS.....	75
13.	Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan dan Kinerja	77
14.	Nilai Rataan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	78
15.	Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	89

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Skematis Gap Kualitas Pelayanan	16
2.	Skematis Kerangka Pemikiran Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Olahan Jamur Dewa	28
3.	Diagram Kartesius	40
4.	Struktur Organisasi di CV. ASIMAS	45
5.	Skematis Penanganan Keluhan di CV. ASIMAS.....	58
6.	Skematis Pembuatan Agaric Pure	61
7.	Skematis Pembuatan Agaric Tea.....	62
8.	Skematis Pembuatan Agadro Nodibet.....	63
9.	Skematis Pelayanan Pembelian di CV. ASIMAS	67
10.	Skematis Pelayanan Pembelian Melalui Email dan Telepon.....	68
11.	Sebaran Konsumen CV. ASIMAS	68
12.	Diagram Kartesius Atribut Kualitas Pelayanan CV. ASIMAS.....	80
13.	Gambar Perusahaan	105
14.	Area Parkir Perusahaan.....	105
15.	Pos Security.....	105
16.	Bagian Belakang Perusahaan.....	105
17.	Ruang Tunggu Perusahaan	105
18.	Bagian Dalam Perusahaan	105
19.	Kegiatan Pelayanan Konsumen.....	105
20.	Kegiatan Produksi	105
21.	Jamur Dewa Kering	108
22.	Produk Agadro Nodibet.....	108
23.	Produk Agaric Pure	108
24.	Produk Agaric Tea.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Perkembangan Penggunaan Obat Tradisional di Beberapa Negara Pada Tahun 2004	101
2.	Grafik Perbandingan Jumlah Transaksi Produk Herbal Olahan Jamur Dewa Pada tahun 2010 dan 2011	101
3.	Daftar Kuisisioner	102
4.	Dokumentasi	106
5.	Lokasi CV. ASIMAS	107
6.	Batas Perusahaan	107
7.	Layout Perusahaan	108
8.	Layout Ruang Lantai dua di CV. ASIMAS	108
9.	Layout Ruang Tunggu Perusahaan (Lantai 1)	109
10.	Layout Ruang Tunggu Perusahaan (Lantai 2)	109
11.	Gambar Produk yang Diteliti	109
12.	Data Responden	110
13.	Daftar Perusahaan Obat Herbal di Jawa Timur	111
14.	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	112
15.	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	113
16.	Nilai Jawaban Responden Tingkat Kinerja	114
17.	Nilai Jawaban Responden Tingkat Kepentingan	116
18.	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan	118
19.	Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja	122
20.	Perhitungan Total Bobot Tingkat Kepentingan dan Kinerja	126
21.	Perhitungan Tingkat Kesesuaian	126
22.	Perhitungan Skor Rataan Tingkat Kepentingan dan Kinerja	127
23.	Perhitungan Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	129