

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
SUMMARY	iii
KATA PENGANTAR	v
RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2. Tinjauan Tentang Bunga Krisan	10
2.2.1. Jenis Bunga Krisan	10
2.2.2. Syarat Tumbuh	11
2.2.3. Teknik Budidaya	11
2.2.4. Panen dan Pasca Panen	11
2.2.5. Penanganan Hasil Panen	12
2.3. Pemasaran	13
2.3.1. Definisi Pemasaran	13
2.3.2. Strategi Pemasaran	13
2.3.3. Bauran Pemasaran	14
2.4. Kepuasan Pelanggan	15
2.4.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.4.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	16
2.4.3. Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	17
2.5. Manajemen Pelayanan	18
2.5.1. Kualitas Pelayanan	19
2.5.2. Konsep Pelayanan	20
2.5.3. Model Segitiga Pelayanan	22
2.5.4. Gap Model	23
2.6. Tinjauan Tentang Pemasok	26
2.7. Metode Analisis Data	27
2.7.1. <i>Customer Satisfied Indeks (CSI)</i>	27
2.7.2. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	28
III. KERANGKA TEORITIS	32
3.1. Kerangka Pemikiran	32
3.2. Hipotesis	38

3.3. Batasan Masalah	38
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
IV. METODE PENELITIAN.....	48
4.1. Metode Penentuan Lokasi Penelitian	48
4.2. Metode Penentuan Sampel Penelitian.....	48
4.3. Metode Pengumpulan Data	50
4.4. Metode Analisis Data	50
4.4.1. Uji Validitas dan Realibilitas	51
4.4.2. Analisis Tingkat Kinerja	52
4.4.3. Analisis Tingkat Kepuasan	53
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	57
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	57
5.1.1. Profil Kecamatan Batu	57
5.1.2. Profil Kecamatan Tukur Nongkojajar	58
5.1.3. Profil Kelompok Tani	60
5.2. Karakteristik Responden Pelanggan Bunga Potong	62
5.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
5.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
5.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	64
5.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	65
5.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembelian Bunga Potong Krisan.....	67
5.2.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemesanan	67
5.3. Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan	68
5.3.1. Tingkat Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik	69
5.3.2. Tingkat Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan Berdasarkan Dimensi Keandalan.....	72
5.3.3. Tingkat Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	74
5.3.4. Tingkat Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan Berdasarkan Dimensi Jaminan.....	77
5.3.5. Tingkat Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan Berdasarkan Dimensi Empati	80
5.3.6. Evaluasi Perbandingan Tingkat Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan	82
5.4. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan	86
5.4.1. Analisis <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI)	86
5.4.2. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	90
5.4.3. Evaluasi Perbandingan Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Indeks</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	107

5.5. Implikasi Manajerial 109

VI. KESIMPULAN DAN SARAN 115

6.1. Kesimpulan 115

6.2. Saran 116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1	Ekspor Bunga Potong Tahun 2012	1
2	Produksi Bunga Potong Krisan di Indonesia Tahun 2009-2012	2
3	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
4	Sebaran Populasi dan Sampel Kelompok Tani	48
5	Sebaran Populasi dan Sampel Pelanggan	49
6	Kategorisasi Kesesuaian Kinerja	53
7	Kriteria Kepuasan Pelanggan	54
8	Produksi Bunga Potong Kecamatan Batu Tahun 2012	58
9	Produksi Bunga Potong Kecamatan Tukur Nongkojajar Tahun 2009-2012.....	59
10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
11	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
12	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
13	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	66
14	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembelian Bunga Potong.....	67
15	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemesanan.....	68
16	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	69
17	Tingkat Kinerja Pelayanan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik.....	70
18	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Dimensi Keandalan	72
19	Tingkat Kinerja Pelayanan Berdasarkan Dimensi Keandalan	73
20	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	75
21	Tingkat Kinerja Pelayanan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap	76
22	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Dimensi Jaminan	77
23	Tingkat Kinerja Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan	78
24	Tingkat Kepentingan Berdasarkan Dimensi Empati	80
25	Tingkat Kinerja Pelayanan Berdasarkan Dimensi Empati	81

26	Evaluasi Perbandingan Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan (Dalam Persen).....	82
27	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfied Indeks</i> (CSI) Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo.....	87
28	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfied Indeks</i> (CSI) Kelompok Tani Padmasari II	88
29	Nilai Rata-Rata Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan pada Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo dan Kelompok Tani Padmasari II.....	90
30	Evaluasi Perbandingan Hasil Analisis <i>Customer Satisfied Indeks</i> (CSI) dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	107
31	Implikasi Manajerial Pemasok Bunga Potong Krisan	110



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1	Proses Kepuasan Pelanggan	16
2	Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan	20
3	Model Segitiga Pelayanan	22
4	Konseptual Model Kualitas Pelayanan	24
5	Diagram Kartesius	31
6	Skema Kerangka Pemikiran Tingkat Kepuasan Kinerja Pelayanan dari Pemasok Bunga Potong Krisan.....	37
7	Diagram Kartesius	56
8	Diagram Kartesius Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo Kecamatan Batu.....	91
9	Diagram Kartesius Kelompok Tani Padmasari II Kecamatan Tukur Nongkojajar	92



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1	Hasil Kuisisioner Tingkat Kepentingan	121
2	Hasil Kuisisioner Tingkat Kinerja Pelayanan (Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu).....	122
3	Hasil Kuisisioner Tingkat Kinerja Pelayanan (Kelompok Tani Padmasari II di Kecamatan Tuter Nongkojajar).....	123
4	Karakteristik Responden.....	124
5	Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Tingkat Kepentingan.....	125
6	Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Tingkat Kinerja	129
7	Struktur Organisasi Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu	133
8	Struktur Organisasi Kelompok Tani Padmasari II di Kecamatan Tuter Nangkojajar.....	134
9	Hasil Produksi Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu	135
10	Hasil Produksi Kelompok Tani Padmasari II di Kecamatan Tuter Nangkojajar.....	136
11	Dokumentasi Kelompok Tani Krisan Mulyo Joyo di Kecamatan Batu.....	137
12	Dokumentasi Kelompok Tani Padmasari II di Kecamatan Tuter Nangkojajar.....	138