

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>SUMMARY</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan .....	6
1.4 Manfaat .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Tinjauan Tentang Cincou Hitam .....	11
2.2.1 Proses Pembuatan Gel Cincou Hitam .....	12
2.3 Tinjauan Teoritis Perilaku Konsumen .....	14
2.3.1 Model Perilaku Konsumen .....	15
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..	16
2.4 Tinjauan Teoritis Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	20
2.4.2 Manfaat Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	21
2.4.3 Mengukur Kepuasan Konsumen .....	22
2.5 Tinjauan Tentang Atribut Produk.....	23
<b>III. KONSEP KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	25
3.1 Kerangka Pemikiran.....	25
3.2 Batasan Masalah .....	28
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	28
<b>IV. METODE PENELITIAN</b> .....	34
4.1 Metode Penentuan Lokasi .....	34
4.2 Metode Penentuan Responden .....	34
4.3 Metode Pengumpulan Data .....	36
4.4 Metode Analisis Data .....	37
4.4.1 Analisis Deskriptif .....	37
4.4.2 Analisis <i>Cochran Q Test</i> .....	37
4.4.3 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	38
4.4.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	40
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	43

5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	43
5.2	Karakteristik Responden .....	43
5.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
5.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
5.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Mata Pencaharian..	45
5.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	46
5.3	Atribut Yang Menjadi Pertimbangan Konsumen Dalam Mengonsumsi Produk Gel Cincau Hitam .....	47
5.4	Analisis Kepuasan Konsumen Gel Cincau Hitam Lokal dan Impor .....	54
5.4.1	Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan .....	54
5.4.2	Diagram Kartesius .....	56
5.4.3	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen .....	66
5.4.4	Profil Keseluruhan Responden Pada Tiap Tingkat Kepuasan Konsumen .....	70
<b>VI.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>75</b>
6.1	Kesimpulan .....	75
6.2	Saran .....	76
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>78</b>
	<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>81</b>

