

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kasih sayang dan karunia-NYA, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Minuman SALGER Terhadap Kepuasan Konsumen, Studi Kasus di KUB Mekarsari Food, Desa Kademangan, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Malang” dengan baik, meskipun banyak hambatan dan kesulitan yang mempengaruhi kelancaran penulis.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Ir. Heru Santoso HS, SU. selaku Dosen Pembimbing Utama atas bimbingan, nasehat, dan waktu yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Fitria Dina Riana SP., MP. selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas bimbingan, arahan, nasehat, dan waktu yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak, Ibu, Adik dan Fita Marta Liza yang telah memberikan restu, dukungan moral, doa dan materi kepada penulis.
4. Teman-teman Agribisnis 2009 yang telah memberi masukan dan saran kepada penulis.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu atas segala bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan lebih lanjut diwaktu yang akan datang.

Malang , februari 2015

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kediri, pada tanggal 26 Juni 1991, merupakan putra ke- 1 dari 2 bersaudara dari seorang ayah bernama Mesman dan seorang ibu bernama Bibit Dariati.

Riwayat pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah TK Dharma Wanita Jagul dan tamat pada tahun 1997. Pendidikan sekolah dasar diselesaikan di Sekolah Dasar Negeri Jagul II Ngancar dan lulus pada tahun 2003. Pendidikan tingkat pertama di Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri 1 Wates dan lulus pada tahun 2006. Pendidikan menengah atas di Sekolah Menengah Atas Negeri 3 Kediri ditempuh selama 3 tahun dan lulus pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis diterima sebagai mahasiswa strata satu (S1) di Program Studi Agribisnis, Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya Malang melalui jalur PSB (Penerimaan Siswa Berprestasi).

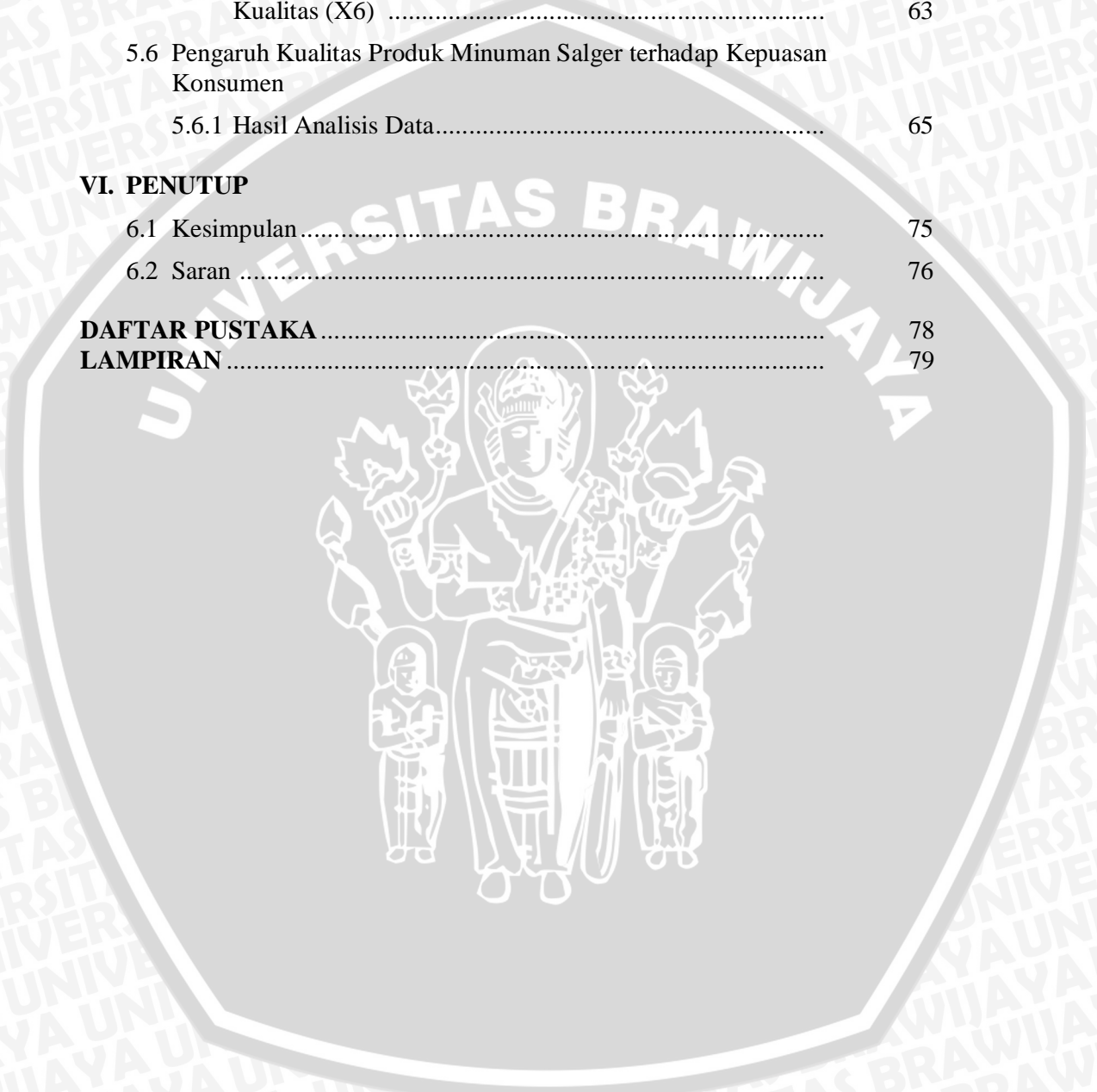


DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
SUMMARY	iii
KATA PENGANTAR	v
RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR SKEMA	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Telaah Penelitian Terdahulu	7
2.2 Tinjauan Manajemen Strategi	
2.2.1 Pengertian Manajemen Strategi	8
2.2.2 Klasifikasi Manajemen Strategi.....	10
2.2.3 Fungsi Manajemen Strategi	11
2.3 Tinjauan Manajemen Produksi	
2.3.1 Pengertian Manajemen Produksi	13
2.3.2 Ruang Lingkup Manajemen Produksi.....	13
2.4 Tinjauan Kualitas	
2.4.1 Pengertian Kualitas	17
2.4.2 Dimensi Kualitas.....	18
2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas	19
2.4.4 Pengendalian Kualitas	21
2.5 Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.6 Tinjauan Produk	
2.6.1 Konsep dan Definisi Produk.....	22
2.6.2 Klasifikasi Produk.....	23
2.6.3 Diferensiasi Produk.....	24

2.7 Tinjauan minuman <i>salger</i>	26
2.8 Tinjauan Kepuasan Konsumen	27
III. KERANGKA PEMIKIRAN	
3.1 Kerangka Pemikiran.....	29
3.2 Hipotesis Penelitian.....	33
3.3 Batasan Masalah	33
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Metode Penentuan Lokasi	40
4.2 Metode Penentuan Responden.....	40
4.3 Metode Pengumpulan Data.....	40
4.4 Metode Analisis Data	
4.4.1 Analisis Deskriptif	41
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
4.4.3 Analisis Kepuasan Konsumen	43
4.4.4 Analisis Kuantitatif Regresi Logistik.....	46
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Profil Lokasi Penelitian	49
5.2 Karakteristik Responden	51
5.3 Gambaran Umum Strategi Pengendalian Kualitas Minuman Salger	
5.3.1 Pemilihan Bahan Baku	53
5.3.2 Proses Produksi.....	53
5.3.3 Pasca Produksi.....	54
5.4 Hasil Uji Instrumen	
5.4.1. Uji Validitas	55
5.4.2. Uji Reliabilitas	56
5.5 Analisis Kepuasan Konsumen	
5.5.1 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kondisi Minuman Salger (X1).....	58
5.5.2 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Keistimewaan Tambahan (X2)	59
5.5.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Daya Tahan (X3)	60

5.5.4 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Nilai Estetik (X4).....	61
5.5.5 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Pelayanan (X5)	62
5.5.6 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kesan Kualitas (X6)	63
5.6 Pengaruh Kualitas Produk Minuman Salger terhadap Kepuasan Konsumen	
5.6.1 Hasil Analisis Data.....	65
VI. PENUTUP	
6.1 Kesimpulan.....	75
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	79

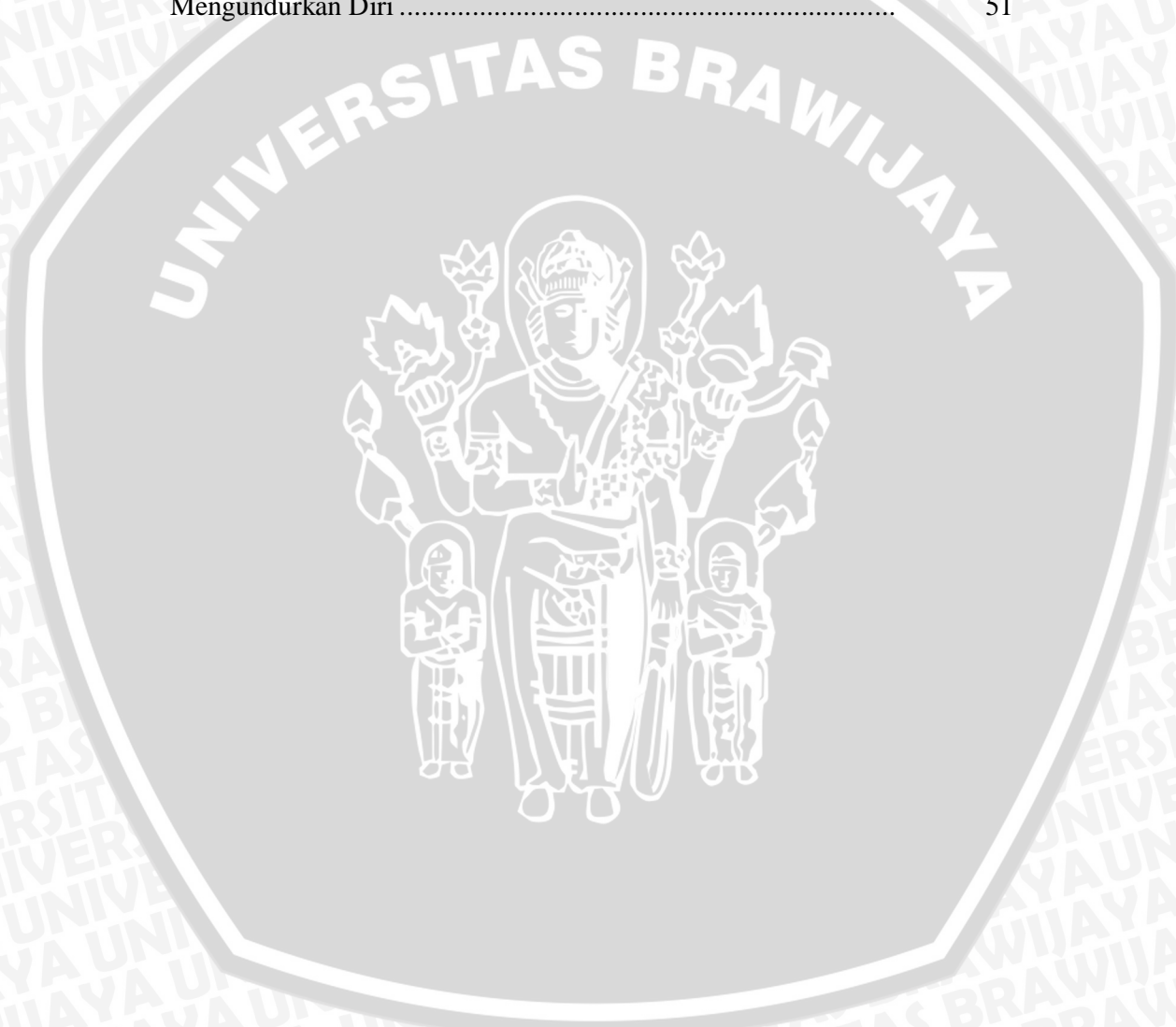


DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Definisi Operasional dan Pengukuran	35
2.	Kriteria Penilaian Kuisisioner	43
3.	Karakteristik Responden Konsumen Minuman Salger	52
4.	Uji Validitas Pengaruh Kualitas Produk Minuman Salger Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
5.	Uji Reliabilitas Pengaruh Kualitas Produk Minuman Salger Terhadap Kepuasan Konsumen.....	56
6.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kondisi Minuman Salger (X1).....	58
7.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Keistimewaan Tambahan (X2)	59
8.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Daya Tahan (X3)	60
9.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Nilai Estetik (X4)	61
10.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Pelayanan (X5) ..	62
11.	Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Kesan Kualitas (X6)	64
12.	Uji <i>Hosmer and Lemeshow</i>	65
13.	Uji <i>Nagelkerke R square</i>	66
14.	Uji <i>Classification Plot</i>	66
15.	Uji <i>Chi-Square</i>	67
16.	Koefisien Regresi Logistik	69

DAFTAR SKEMA

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Produk Minuman <i>Salger</i> terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.	Struktur Pengurus KUB Mekarsari Food Pada Awal Pembentukan	50
3.	Susunan Pengurus KUB Mekarsari Food Setelah Ada yang Mengundurkan Diri	51



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Bentuk Kuisioner Kepuasan Konsumen.....	80
2.	Rekapitulasi Data Kepuasan Konsumen Minuman Salger.....	84
3.	Perhitungan Interval Kelas untuk Analisis Persepsi Konsumen terhadap Dimensi Kualitas Produk Minuman Salger	87
4.	Hasil Analisis Regresi Logistik.....	89

