

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
SUMMARY.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SKEMA	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	4
 II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	5
2.2 Tinjauan Perilaku Konsumen	
2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	7
2.2.2 Perilaku Konsumen Menurut Suatu Proses.....	9
2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ..	9
2.3 Tinjauan Kualitas	
2.3.1 Pengertian Kualitas	12
2.3.2 Dimensi Kualitas.....	13
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas	14
2.3.4 Pengendalian Kualitas.....	16
2.4 Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen	16
2.5 Tinjauan Produk	
2.5.1 Konsep Dan Definisi Produk	17
2.5.2 Klasifikasi Produk.....	18
2.5.3 Diferensiasi Produk.....	19
2.6 Tinjauan Kepuasan Konsumen	21

III. KERANGKA KONSEP PENELITIAN

3.1 Kerangka Pemikiran.....	25
3.2 Hipotesis Penelitian	29
3.3 Batasan Masalah	29
3.4 Definisi Operasional	30

IV. METODE PENELITIAN

4.1 Metode Penentuan Lokasi.....	34
4.2 Metode Penentuan Responden.....	34
4.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
4.4 Metode Analisis Data	
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	36
4.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.4.3 Analisis Kuantitatif Regresi Logistik	37

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Profil Lokasi Penelitian.....	40
5.2 Karakteristik Responden	41
5.3 Proses Produksi	44
5.4 Pasca Produksi	45
5.5 Deskripsi Variabel	
5.5.1 Kondisi Sambel Pecel	46
5.5.2 Keistimewaan Tambahan.....	46
5.5.3 Daya Tahan	47
5.5.4 Pelayanan Terhadap Konsumen.....	47
5.5.5 Nilai Estetika.....	48
5.5.6 Kesan Kualitas	49
5.6 Uji Instrumen Data	
5.6.1 Uji Validitas	49
5.6.2 Uji Reliabilitas	50
5.7 Hasil Analisis Data	
5.7.1 Persamaan Regresi Logistik.....	51
5.7.2 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Konsumen	54
5.7.3 Uji Hipotesis	56

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan 59

6.2 Saran 60

DAFTAR PUSTAKA 61

LAMPIRAN..... 63