

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	8
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Ayam Ras Petelur.....	8
2.1.2 Telur Ayam	10
2.1.3 Konsumen	13
2.1.4 Perilaku konsumen.....	14
2.1.5 Karakteristik Konsumen.....	15
2.1.6 Proses Keputusan Pembelian	15
2.1.7. Pemasaran dan Bauran Pemasaran.....	18
2.1.8 Kepuasan Konsumen.....	20
2.1.9 Pasar	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Pendekatan Masalah	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian	31
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Definisi dan Operasional Variabel	33
3.5.1 Definisi Variabel	33
3.5.2 Operasional Variabel.....	34
3.6 Kerangka Analisis.....	38
3.6.1 Analisis Deskriptif	38
3.6.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.6.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	41
3.6.4 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	43

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
4.1 Gambaran Umum Wilayah Kota Tasikmalaya.....	48
4.2 Perekonomian Kota Tasikmalaya	49
4.3 Gambaran Umum Pasar Cikurubuk.....	49
4.4 Letak Geografis Pasar Cikurubuk.....	51
4.5 Karakteristik Pasar Cikurubuk.....	51
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	53
5.1 Karakteristik Konsumen Telur Ayam Ras.....	53
5.2 Proses Keputusan Pembelian Konsumen Telur Ayam Ras	57
5.2.1 Pengenalan Masalah.....	58
5.2.2 Pencarian Informasi	59
5.2.3 Evaluasi Alternatif	60
5.2.4 Keputusan Pembelian.....	61
5.2.5 Perilaku Pasca Pembelian	63
5.3 Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Telur Ayam Ras	65
5.3.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	65
5.3.2 Tingkat Kesesuaian Setiap Atribut.....	67
5.3.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	68
5.3.4 Diagram Kartesius.....	70
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
6.1. Kesimpulan.....	78
6.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Proyeksi Produksi dan Kebutuhan Telur Ayam Ras Nasional Tahun 2020 – 2024.....	3
2.	Spesifikasi Ukuran Telur yang Standar.....	12
3.	Penelitian Terdahulu.....	26
4.	Waktu Penelitian.....	31
5.	Tahap Keputusan Pembelian.....	35
6.	Identifikasi Atribut Kepuasan Konsumen.....	37
7.	Kriteria Interpretasi Skor CSI	43
8.	Skor Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	44
9.	Rentang Skala Terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	45
10.	Luas Wilayah Menurut Kecamatan.....	48
11.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia.....	53
12.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
13.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Status Pernikahan.....	54
14.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	54
15.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	55
16.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jumlah Tanggungan Keluarga.....	56
17.	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	57
18.	Alasan, Manfaat, Tujuan Konsumen Dalam Membeli Telur Ayam Ras.....	58
19.	Kandungan Gizi Pada Telur Ayam Ras.....	58
20.	Asal Informasi Konsumen Telur Ayam Ras.....	59
21.	Pertimbangan Konsumen Dalam Membeli Telur Ayam Ras.....	60
22.	Proses Pembelian Telur Ayam Ras dan Pertimbangan Konsumen Dalam Memilih Tempat Pembelian Telur Ayam Ras.....	61
23.	Jumlah dan Frekuensi Pembelian Telur Ayam Ras.....	62
24.	Respon Konsumen Jika Persediaan Telur Ayam Ras Tidak Ada.....	63

25.	Perasaan Konsumen Setelah Melakukan Pembelian Telur Ayam Ras.....	64
26.	Minat Melakukan Pembelian Kembali Telur Ayam Ras Di Pasar Cikurubuk dan Minat Merekomendasikan Kepada Orang Lain	64
27.	Respon Konsumen Jika Terjadi Kenaikan Harga Pada Telur Ayam Ras.....	65
28.	Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	66
29.	Tingkat Kesesuaian dari Setiap Atribut.....	67
30.	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Serta Kategorinya.....	69

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Perkembangan Rata-rata Harga Telur Ayam Ras di Indonesia Tahun 2022 (Rp/Kg)	2
2.	Perkembangan Harga Telur Ayam Ras di Kota Tasikmalaya Tahun 2022 (Rp/Kg)	2
3.	Rata-rata Konsumsi Perkapita Seminggu Telur Ayam Ras di Kota Tasikmalaya (Satuan Komoditas)	3
4.	Rata-rata Pengeluaran Perkapita Seminggu Menurut Kelompok Telur Ayam Ras di Kota Tasikmalaya (Rupiah/Kapita/Minggu).	4
5.	Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	16
6.	Diagram Tujuh Bauran Pemasaran.....	20
7.	Diagram Konsep Kepuasan Konsumen.....	21
8.	Alur Pendekatan Masalah.....	30
9.	Diagram Kartesius <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA).....	46
10.	Diagram Kartesius Bauran Pemasaran Telur Ayam Ras.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Peta Administrasi Kota Tasikmalaya Provinsi Jawa Barat.....	84
2.	Denah Pasar Cikurubuk.....	85
3.	Foto Depan Pasar Cikurubuk.....	86
4.	Struktur Kepengurusan UPTD Pasar Cikurubuk.....	87
5.	Jumlah Kios dan Pedagang di Pasar Cikurubuk.....	88
6.	Data Pedagang Telur Ayam Ras di Kios Pasar Cikurubuk.....	89
7.	Karakteristik Responden Telur Ayam Ras.....	90
8.	Tahap Keputusan Pembelian.....	92
9.	Keterangan Tahap Keputusan Pembelian.....	93
10.	Tingkat Kepentingan.....	95
11.	Tingkat Kinerja.....	97
12.	Atribut Kepuasan Konsumen (Tingkat Kepentingan dan Kinerja)	99
13.	Teladan Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI).....	100
14.	Teladan Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)...	101
11.	Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	102
12.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	103
13.	Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	104
14.	Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	105
15.	Dokumentasi Penelitian.....	106