

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.2 Kualitas Produk Beras Premium	8
2.1.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	10
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Pendekatan Masalah	13
BAB III. METODE PENELITIAN	15
3.1 Tempat, Waktu dan Tahapan Penelitian.....	15
3.2 Metode Penelitian.....	15
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data	16
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	16
3.5 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Variabel.....	17
3.6 Kerangka Analisis	19
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	25
4.1 Letak Geografis	25
4.2 Sejarah Beras Singaparna DOC MAL.....	25
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
5.1 Karakteristik Umum Responden	27
5.2 Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i>	29
5.3 Hasil Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	32
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	35

6.1	Kesimpulan.....	35
6.2	Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....		36
LAMPIRAN.....		40
RIWAYAT HIDUP		54