

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi .....	ii
Halaman Judul Skripsi .....	iii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme .....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi .....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi .....	vi
Abstraksi .....	vii
Kata Pengantar .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar .....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	6

## BAB II. LANDASAN TEORI

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	9
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.2.3. Pengertian Konsep Pemasaran .....	13
2.2.4. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
2.2.5. Perilaku Konsumen .....	19
2.2.6. Metode Servqual .....	23
2.2.7. Analisis Importance-Performance .....	23
2.2.8. Kerangka Teoritis .....	25
2.2.9. Hipotesis .....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian .....	26
3.2 Variabel Penelitian .....	28
3.3 Defenisi Operasional Variabel .....	28
3.4 Instrumen	
3.4.1 Uji Validitas .....	30
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data	
3.5.1 Jenis Data .....	32
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	33

3.6 Populasi .....	33
3.7 Metode Analisis	
3.7.1 Metode Statistika.....	34
3.7.1.1 Metode Analisis Servqual .....	34
3.7.1.2 Metode Analisis Importance-Performance .....	35
3.7.1.3 Metode Uji Beda Dua Mean dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	39

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Butir Pertanyaan	
4.1.1 Pengujian Validitas .....	42
4.1.2 Pengujian Reliabilitas .....	43
4.2 Teknik Analisis	
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	45
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	45
4.2.1.2 Usia Responden .....	46
4.2.1.3 Pekerjaan Responden .....	47
4.2.1.4 Perkiraan Pendapatab per Bulan .....	47
4.2.2 Analisis Statistika .....	48
4.2.2.1 Analisis Variabel Kualitas Beras .....	48
4.2.2.2 Analisis Variabel Ketepatan Jumlah Timbangan .....	49
4.2.2.3 Analisis Variabel Tepat Waktu .....	50
4.2.2.4 Analisis Variabel Harga .....	51

4.2.2.5 Analisis Variabel Tepat Sasaran .....	52
4.2.2.6 Diagram Kartesius .....	55
4.3 Uji Beda Dua Mean dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	
Konsumen .....	60
4.3.1 Uji Beda Dua Mean Pada Variabel Kualitas Beras .....	60
4.3.2 Uji Beda Dua Mean Pada Variabel Ketepatan Jumlah Timbangan.....	62
4.3.3 Uji Beda Dua Mean Pada Variabel Tepat Waktu.....	63
4.3.4 Uji Beda Dua Mean Pada Variabel Harga.....	64
4.3.5 Uji Beda Dua Mean Pada Variabel Tepat Sasaran.....	66
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN .....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Hasil Pengujian Validitas terhadap Butir Pernyataan Tentang Harapan dan Kinerja dari Program Raskin .....	43
4.2 Jenis Kelamin Responden .....	45
4.3 Usia Responden .....	46
4.4 Pekerjaan Responden .....	47
4.5 Perkiraan Pendapatan Konsumen per Bulan .....	47
4.6 Tingkat Kesesuaian Variabel Kualitas Beras .....	49
4.7 Tingkat Kesesuaian Variabel Ketepatan Jumlah Timbangan .....	50
4.8 Tingkat Kesesuaian Variabel Tepat Waktu .....	51
4.9 Tingkat Kesesuaian Variabel Harga .....	52
4.10 Tingkat Kesesuaian Variabel Tepat Sasaran .....	53
4.11 Kesenjangan /GAP pada Harapan dan Kinerja Raskin.....	54
4.12 Perhitungan Rata-rata Penilaian harapan dan Kinerja pada Perum Bulog dalam Penyaluran Beras Miskin .....	56
4.13 Uji Beda Dua Mean Berdasarkan Nilai Probabilitas Pada Kualitas Beras.....	62
4.14 Uji Beda Dua Mean Berdasarkan Nilai Probabilitas Pada Ketepatan Jumlah Timbangan .....	63
4.15 Uji Beda Dua Mean Berdasarkan Nilai Probabilitas Pada Tepat Waktu .....	64
4.16 Uji Beda Dua Mean Berdasarkan Nilai Probabilitas Pada Harga .....	65
4.17 Uji Beda Dua Mean Berdasarkan Nilai Probabilitas Pada Tepat Sasaran .....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Diagram Kartesius .....	24
4.1 Diagram Kartesius dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Beras Miskin .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
I Kuisisioner .....	76
II Hasil Responden tentang Harapan .....	79
III Hasil Responden tentang Kinerja .....	81
IV GAP ( Kesenjangan) Antara Harapan dan Kinerja.....	83
V Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan .....	85
VI Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja .....	86
VII Uji Beda dua Mean .....	87

