

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Manajemen	12

2.1.1.1	Pengertian Manajemen	12
2.1.1.2	Prinsip-prinsip Manajemen	13
2.1.1.3	Fungsi-fungsi Manajemen	14
2.1.1.4	Tingkatan Manajemen	16
2.1.1.5	Bidang Manajemen.....	17
2.1.2	Manajemen Pemasaran	20
2.1.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.1.2.2	Fungsi Manajemen Pemasaran	21
2.1.2.3	Lingkup Pemasaran	23
2.1.2.4	Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	24
2.1.3	<i>Product Safety</i>	26
2.1.3.1	Pengertian <i>Product Safety</i>	26
2.1.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Product Safety</i>	27
2.1.3.3	Indikator <i>Product Safety</i>	29
2.1.4	Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.4.1	Pengertian Pelayanan	31
2.1.4.2	Karakteristik Pelayanan	32
2.1.4.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	33
2.1.4.4	Konsep Kualitas Pelayanan.....	35
2.1.4.5	Indikator Kualitas Pelayanan	36
2.1.5	Kepuasan Konsumen	37
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	37
2.1.5.2	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	38

2.1.5.3 Indikator Kepuasan Konsumen	40
2.1.6 Hasil Penelitian Terdahulu	41
2.2 Kerangka Pemikiran	47
2.2.1 Pengaruh <i>product safety</i> terhadap kepuasan Konsumen	48
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	49
2.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	50
2.3 Hipotesis	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Metode Penelitian yang digunakan	53
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	54
3.2.1 Definisi Variabel.....	54
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	55
3.3 Populasi dan Sampel	56
3.3.1 Populasi	56
3.3.2 Sampel Penelitian	58
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	59
3.4.1 Sumber Data	59
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	60
3.5 Teknik Analisis Data	61
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	69
3.6.1 Tempat Penelitian	69
3.6.2 Waktu Penelitian	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Hasil Penelitian.....	71
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
4.1.1.1 Profil Singkat Diesta Nata De Coco	71
4.1.1.2 Visi dan Misi Diesta Nata De Coco.....	72
4.1.1.3 Aktivitas Produksi Diesta Nata De Coco.....	73
4.1.1.5 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> Diesta Nata De Coco	75
4.1.2 Karakteristik Responden.....	78
4.1.3 Deskripsi Variabel.....	78
4.1.3.1 Deskripsi Variabel <i>Product Safety</i> Pada Diesta Nata De Coco.....	82
4.1.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan pada Diesta Nata De Coco	94
4.1.3.3 Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen Diesta Nata De Coco	104
4.1.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	119
4.1.4.1 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh <i>Product</i> <i>Safety</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Diesta Nata De Coco	119
4.1.4.2 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Diesta Nata De Coco	125
4.1.4.3 Hasil Penelitian Tentang Pengaruh <i>Product</i> <i>Safety</i> dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Diesta Nata De Coco	131
4.2 Pembahasan	140
4.2.1 Pengaruh <i>Product Safety</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Diesta Nata De Coco	140
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Diesta Nata De Coco	143
4.2.3 Pengaruh <i>Product Safety</i> dan Kualitas pelayanan	

Terhadap Kepuasan Konsumen Diesta Nata De Coco ...	145
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	149
5.1 Simpulan	149
5.2 Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	152
LAMPIRAN-LAMPIRAN	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tiga Provinsi dengan Jumlah UMKM Terbesar di Indonesia Tahun 2022	2
Tabel 1.2 Hasil Survei Awal Kepuasan Konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3.1 Opeasionalisasi Variabel	55
Tabel 3.2 Pelanggan Store Diesta Nata de Coco Januari 2022- Mei 2023.....	57
Tabel 3.2 Pembobotan Nilai Jawaban	61
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	68
Tabel 3.4 Waktu Penelitian	70
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Melakukan Pembelian.....	80
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Letak Geografis.....	81
Tabel 4.6 Pedoman Intepretasi Variabel.....	82
Tabel 4.7 Produk Diesta Nata De Coco dibungkus dengan lapisan plastik tambahan untuk menghindar kontaminasi.....	83
Tabel 4.8 Konsumen Percaya Bahwa Kemasan yang Digunakan Dapat Mengurangi Risiko Kontaminasi.....	83
Tabel 4.9 Penggunaan lapisan plastik tambahan pada kemasan Nata de Coco adalah penting untuk menjaga keamanan produk.....	84
Tabel 4.10 Kemasan Yang Digunakan Berjenis <i>Food Grade</i>	85
Tabel 4.11 Konsumen Memeriksa Apakah Kemasan Produk Ini Sudah Menyandang Sertifikat <i>Food Grade</i>	86
Tabel 4.12 Keberadaan Sertifikat <i>Food Grade</i> Pada Kemasan Nata De Coco Memberikan Anda Kepercayaan Lebih Dalam Hal Keamanan Produk.....	87
Tabel 4.13 Konsumen percaya bahwa Nata de Coco diproduksi dengan penggunaan masker oleh para pekerja.....	88
Tabel 4.14 Konsumen yakin bahwa produk yang dibuat dengan menerapkan protokol kesehatan.....	88

Tabel 4.15	Konsumen Merasa Yakin Bahwa Produk Nata De Coco Dari Diesta Aman Untuk Dikonsumsi Berkat Penerapan Protokol Kesehatan Yang Baik.....	89
Tabel 4.16	Konsumen Akan Merekomendasikan Produk Nata De Coco Dari Diesta Kepada Teman Dan Keluarga Saya Berdasarkan Keamanan Dan Kualitas Produksinya.....	90
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang <i>Product Safety</i> Pada Produk Diesta Nata De Coco.....	91
Tabel 4.18	Pedoman Interpretasi tentang <i>Product Safety</i>	94
Tabel 4.19	Karyawan Diesta nata De Coco memiliki kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.....	95
Tabel 4.20	Fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan Diesta nata De Coco sudah baik	95
Tabel 4.21	Karyawan Diesta nata De Coco sigap dalam melayani konsumen.....	96
Tabel 4.22	Konsumen tidak terlalu lama menunggu dalam melakukan pilihan....	97
Tabel 4.23	Diesta nata De Coco memberikan garansi terhadap produk-produknya	98
Tabel 4.24	Karyawan Diesta nata De Coco mengerti kebutuhan konsumennya ..	98
Tabel 4.25	Konsumen diberi perhatian khusus oleh karyawan Diesta nata De Coco.....	99
Tabel 4.26	Karyawan membantu konsumen yang kebingungan tentang pilihan yang ada di Diesta nata De Coco.....	100
Tabel 4.27	Kelengkapan fasilitas dan kebersihan dalam keadaan baik	101
Tabel 4.28	Bangunan toko mudah terlihat dengan jelas	101
Tabel 4.29	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pada Diesta Nata De Coco.....	102
Tabel 4.30	Pedoman Interpretasi tentang Kualitas Pelayanan.....	104
Tabel 4.31	Produk dan Pelayanan yang diberikan Diesta nata De Coco dapat memenuhi kebutuhan konsumen	105
Tabel 4.32	Produk dan Pelayanan yang diberikan Diesta nata De Coco dapat memenuhi harapan konsumen	105
Tabel 4.33	Konsumen merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan Diesta nata De Coco	106
Tabel 4.34	Diesta nata De Coco memberikan pengalaman yang baik dalam pembuatan produk Nata De Coco.....	107
Tabel 4.35	Konsumen merasa puas dengan harga yang ditawarkan	108

Tabel 4.36	Konsumen akan berkunjung kembali ke Diesta nata De Coco.....	108
Tabel 4.37	Konsumen merasa bahwa Diesta nata De Coco memiliki reputasi yang baik	109
Tabel 4.38	Konsumen Akan Berkunjung Kembali Karena Pelayanannya yang Memuaskan.....	110
Tabel 4.39	Konsumen Akan Mengonsumsi Kembali Produk Diesta Nata De Coco Karena Cocok	111
Tabel 4.40	Konsumen akan membeli ulang produk Diesta nata De Coco karena terjamin produknya.....	111
Tabel 4.41	Konsumen Akan Merekomendasikan Teman Agar Membeli Produk Nata De Coco Di Diesta Nata De Coco.....	112
Tabel 4.42	Konsumen akan mereferensikan tentang Diesta nata De Coco secara keseluruhan.....	113
Tabel 4.43	..Konsumen Memberikan Ulasan Baik di Sosial Media Agar <i>Followers</i> Ikut Mengonsumsi Produk Diesta Nata De Coco.....	114
Tabel 4.47	Pedoman Interpretasi tentang Kepuasan Konsumen.....	118
Tabel 4.48	Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif.....	119
Tabel 4.49	Data <i>Product Safety</i> dan Kepuasan Konsumen Diesta Nata De Coco.....	119
Tabel 4.51	Data Kualitas pelayanan (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y) Diesta Nata De Coco.....	125
Tabel 4.53	Data <i>Product Safety</i> (X_1), Kualitas pelayanan (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y) Diesta Nata De Coco	132
Tabel 4.54	Tabel Rekapitulasi Hasil Penelitian	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Nata De Coco dalam Satuan Kilogram	4
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	51
Gambar 4.1 <i>Flowcar Produksi</i> Nata De Coco	74
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Diesta Nata De Coco.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Rekapitulasi Pernyataan Responden

Lampiran 4 Output SPSS

Lampiran 5 Tabel t

Lampiran 6 Tabel F

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup