

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

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 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 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**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.2 Hasil Survei Awal Kepuasan Konsumen Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Nata De Coco di Desa Rancah Kabupaten Ciamis **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Opeasionalisasi Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Pelanggan Store Diesta Nata de Coco Januari 2022- Mei 2023 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.2 Pembobotan Nilai Jawaban**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.4 Waktu Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Karateristik Responden Berdasarkan Melakukan Pembelian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Letak Geografis**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Pedoman Intepretasi Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Produk Diesta Nata De Coco dibungkus dengan lapisan plastik tambahan untuk menghindar kontaminasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Konsumen Percaya Bahwa Kemasan yang Digunakan Dapat Mengurangi Risiko Kontaminasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Penggunaan lapisan plastik tambahan pada kemasan Nata de Coco adalah penting untuk menjaga keamanan produk...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10 Kemasan Yang Digunakan Berjenis *Food Grade* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11 Konsumen Memeriksa Apakah Kemasan Produk Ini Sudah Menyandang Sertifikat *Food Grade*.....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.12 Keberadaan Sertifikat *Food Grade* Pada Kemasan Nata De Coco Memberikan Anda Kepercayaan Lebih Dalam Hal Keamanan Produk.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 Konsumen percaya bahwa Nata de Coco diproduksi dengan penggunaan masker oleh para pekerja **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Konsumen yakin bahwa produk yang dibuat dengan menerapkan protokol kesehatan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Konsumen Merasa Yakin Bahwa Produk Nata De Coco Dari Diesta Aman Untuk Dikonsumsi Berkat Penerapan Protokol Kesehatan Yang Baik .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Konsumen Akan Merekomendasikan Produk Nata De Coco Dari Diesta Kepada Teman Dan Keluarga Saya Berdasarkan Keamanan Dan Kualitas Produksinya..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang *Product Safety* Pada Produk Diesta Nata De Coco **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Pedoman Interpretasi tentang *Product Safety* **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.19 Karyawan Diesta nata De Coco memiliki kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.20 Fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan Diesta nata De Coco sudah baik **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.21 Karyawan Diesta nata De Coco sigap dalam melayani konsumen **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.22 Konsumen tidak terlalu lama menunggu dalam melakukan pilihan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.23 Diesta nata De Coco memberikan garansi terhadap produk- produknya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.24 Karyawan Diesta nata De Coco mengerti kebutuhan konsumennya **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.25 Konsumen diberi perhatian khusus oleh karyawan Diesta nata De Coco **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.26 Karyawan membantu konsumen yang kebingungan tentang pilihan yang ada di Diesta nata De Coco **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.27 Kelengkapan fasilitas dan kebersihan dalam keadaan baik **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.28 Bangunan toko mudah terlihat dengan jelas **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.29 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan Pada Diesta Nata De Coco**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.30 Pedoman Interpretasi tentang Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.31 Produk dan Pelayanan yang diberikan Diesta nata De Coco dapat memenuhi kebutuhan konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.32 Produk dan Pelayanan yang diberikan Diesta nata De Coco dapat memenuhi harapan konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.33 Konsumen merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan Diesta nata De Coco**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.34 Diesta nata De Coco memberikan pengalaman yang baik dalam pembuatan produk Nata De Coco**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.35 Konsumen merasa puas dengan harga yang ditawarkan ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.36 Konsumen akan berkunjung kembali ke Diesta nata De Coco **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.37 Konsumen merasa bahwa Diesta nata De Coco memiliki reputasi yang baik**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.38 Konsumen Akan Berkunjung Kembali Karena Pelayanannya yang Memuaskan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.39 Konsumen Akan Mengonsumsi Kembali Produk Diesta Nata De Coco Karena Cocok**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.40 Konsumen akan membeli ulang produk Diesta nata De Coco karena terjamin produknya.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.41 Konsumen Akan Merekomendasikan Teman Agar Membeli Produk Nata De Coco Di Diesta Nata De Coco**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.42 Konsumen akan mereferensikan tentang Diesta nata De Coco secara keseluruhan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.43 Konsumen Memberikan Ulasan Baik di Sosial Media Agar *Followers* Ikut Mengonsumsi Produk Diesta Nata De Coco **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.47 Pedoman Interpretasi tentang Kepuasan Konsumen... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.48 Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.49 Data *Product Safety* dan Kepuasan Konsumen Diesta Nata De Coco.....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.51 Data Kualitas pelayanan (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y) Diesta Nata De Coco.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.53 Data Product Safety (X_1), Kualitas pelayanan (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y) Diesta Nata De Coco**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.54 Tabel Rekapitulasi Hasil Penelitian .**Error! Bookmark not defined.**

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