

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PENGESAHAN

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	7
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	7
1.2.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Manajemen.....	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen .....	10
2.1.1.2 Definisi Manajemen .....	10
2.1.1.3 Fungsi-fungsi Manajemen .....	11

2.1.1.4	Asas-asas Manajemen .....	12
2.1.1.5	Unsur-unsur Manajemen .....	13
2.1.1.6	Tingkatan Manajemen .....	15
2.1.2	Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2.1	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.2.2	Fungsi Manajemen Pemasaran .....	17
2.1.2.3	Tujuan Pemasaran.....	19
2.1.2.4	Lingkup Pemasaran .....	19
2.1.2.5	Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	20
2.1.3	Bentuk Produk (Desain Produk) .....	22
2.1.3.1	Pengertian Bentuk Produk (Desain Produk).....	22
2.1.3.2	Tujuan Desain.....	23
2.1.3.3	Indikator Bentuk Produk .....	24
2.1.4	Cita Rasa .....	25
2.1.4.1	Pengertian Cita Rasa .....	25
2.1.4.2	Indikator Cita Rasa.....	25
2.1.5	Kepuasan Konsumen .....	27
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.5.2	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.5.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	30
2.1.5.4	Indikator Kepuasan Konsumen .....	31
2.1.6	Hasil Penelitian Terdahulu.....	32
2.2	Kerangka Pemikiran.....	36

2.2.1 Pengaruh Bentuk Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	36
2.2.2 Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen .....	37
2.2.3 Pengaruh Bentuk dan Cita rasa Terhadap Kepuasan Konsumen .....	37
2.3 Hipotesis.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Metode Penelitian yang digunakan.....	40
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	41
3.2.1 Definisi Variabel .....	41
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	42
3.3 Populasi dan Sampel .....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel .....	44
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4.1 Sumber Data .....	46
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5 Teknik Analisis Data .....	47
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	54
3.6.1 Tempat Penelitian.....	54
3.6.2 Waktu Penelitian .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1.1 Sejarah Singkat Ladu Ketan Asli Nikmat.....	56

4.1.2	Karakteristik Responden.....	57
4.1.3	Deskripsi Variabel.....	60
4.1.3.1	Deskripsi Tentang Bentuk Produk UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat.....	61
4.1.3.2	Deskripsi Tentang Cita Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat .....	74
4.1.3.3	Hasil Tentang Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat.....	88
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	105
4.1.4.1	Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Bentuk Produk Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat.....	105
4.1.4.2	Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Ladu Ketan Asli Nikmat .....	112
4.1.4.3	Hasil Penelitian Tentang Pengaruh Bentuk Produk dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat.....	118
4.2	Pembahasan .....	128
4.2.1	Pengaruh Bentuk Produk Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat.....	128
4.2.2	Pengaruh Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat .....	130
4.2.3	Pengaruh Bentuk Produk dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat ...	131
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>134</b>
5.1	Simpulan .....	134
5.2	Saran.....	135
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>136</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Survei Awal Kepuasan Konsumen UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	32
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	42
Tabel 3.2 Pembobotan Nilai Jawaban.....	46
Tabel 3.3 Intepretasi Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian .....	55
Tabel 4.1 Interpretasi Jawaban Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Berat yang Pas ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Model Atau Bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Ciri Khas Sebagai Pembeda dengan Produk Lainnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Dengan Memperhatikan Produk, Konsumen Dapat Memperkirakan Ukuran Secara Akurat Berdasarkan Tampilannya.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Model atau bentuk Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki ciri khas sebagai pembeda dengan produk lainnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Ukuran suatu produk mencerminkan dari kualitasnya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Ukuran produk menjadi faktor penting dalam menilai suatu produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Konsumen menyukai dengan tekstur Ladu Ketan Asli Nikmat ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Bentuk Ladu menjadi daya tarik bagi konsumen.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Struktur Fisik Yang Terlihat Pada Produk Memberikan Gambaran yang Kuat Tentang Ladu Ketan Asli Nikmat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Konsumen Dapat Mengetahui Langsung Produk Ladu Ketan Asli Nikmat Dari Struktur Fisiknya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 Struktur fisik suatu produk memengaruhi persepsi konsumen tentang kualitasnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- Tabel 4.13 Konsumen memilih produk berdasarkan daya tarik visual dari produk Ladu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14 Rekapitulasi Kuesioner Bentuk Produk Pada UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15 Pedoman Interpretasi Tentang Bentuk Produk .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16 Ladu Ketan Asli Nikmat memiliki aroma yang meningkatkan selera konsumen .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.17 Aroma Ladu Ketan Asli Nikmat Menyengat ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.18 Aroma Atau Bau Dari Ladu Dapat Menentukan Klezatannya .... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.19 Konsumen Memilih Ladu Dengan Aroma Yang Kuat ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.20 Konsumen Mempertimbangkan Aroma Suatu Makanan Sebelum Membelinya .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.21 Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat Sangat Nikmat Dilidah ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.22 Konsumen Menyukai Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.23 Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Rasa Yang Unik Atau Tidak Familiar .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.24 Konsumen Menilai Kualitas Rasa Berdasarkan Rasa Manis Dari Ladu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.25 Konsumen Menilai Bahwa Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Komposisi Yang Seimbang.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.26 Ladu Ketan Asli Nikmat Membuat Konsumen Ketagihan Untuk Mengkonsumsinya .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.27 Ladu Ketan Asli Nikmat Cocok Dilidah Semua Orang..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.28 Tekstur Makanan Memiliki Nilai Dalam Pengalaman Rasa Ladu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.29 Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Tekstur Yang Sesuai Dengan Harapan Konsumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.30 Ladu Ketan Asli Nikmat Memiliki Perubahan Tekstur Ketika Di konsumsi .....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.31 Rekapitulasi Kuesioner Cita Rasa UMKM Ladu Ketan Asli Nikmat  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.32 Pedoman Interpretasi Tentang Cita Rasa..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.33 Konsumen Merasa Puas Dengan Produk Yang Ditawarkan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.34 Rasa Ladu Ketan Asli Nikmat sesuai dengan harapan konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.35 Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.36 Konsumen memiliki pengalaman yang baik dari Ladu Ketan Asli Nikmat.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.37 Konsumen merasa puas dengan tingkat kesesuaian produk dan pelayanannya.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.38 Jika Konsumen membutuhkan oleh-oleh khas Jawa Barat maka akan Membeli Ladu Ketan Asli Nikmat.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.39 Kemungkinan besar konsumen akan membeli Ladu Ketan Asli Nikmat kembali.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.40 Konsumen Memiliki Rencana Akan Melakukan Pembelian Kembali Ladu Ketan Asli Nikmat Dalam Waktu Dekat ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.41 Adanya Pengalaman Positif Membuat Konsumen Selalu Membeli Ladu Ketan Asli Nikmat .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.42 Konsumen Tetap Setia Dengan Produk Ladu Ketan Asli Nikmat .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.43 Konsumen Akan Merekomendasikan Oleh-Oleh Khas Jawa Barat Yaitu Ladu Ketan Asli Nikmat Kepada Teman Ataupun Orang Lain .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.44 Konsumen Bersedia Memberikan Ulasan Positif Agar Memberikan Pengaruh Terhadap Orang Lain .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.45 Konsumen Memiliki Keyakinan Bahwa Rekomendasi Yang Diberikan Kepada Orang Lain Akan Memberikan Pengaruh Untuk Membeli Ladu Ketan Asli Nikmat .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.46 Pengalaman Pribadi Konsumen Menjadi Dasar Untuk Merekomendasikan Ke Orang Lain .....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.47 Kepercayaan konsumen bahwa teman atau keluarga akan merasakan kepuasan yang sama dengan yang dirasakan ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.48 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Konsumen pada Ladu Ketan Asli Nikmat.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.49 Pedoman Interpretasi Tentang Kepuasan Konsumen**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.50 Rekapitulasi Hasil Analisis Deskriptif.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.51 Data Bentuk Produk ( $X_1$ ) dan Kepuasan Konsumen (Y) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.52 Data Cita Rasa ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen (Y) ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.53 Data Bentuk Produk ( $X_1$ ), Cita Rasa ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen (Y).....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Penjualan Ladu Periode Januari-Desember 2021 .....	3
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Ladu Ketan Asli Nikmat .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Rekapitulasi Pernyataan Responden

Lampiran 4 Tabel t

Lampiran 5 Tabel F

Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup