

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN HASIL KARYA ILMIAH SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI.....	i
RIWAYAT HIDUP	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori	5
1. Kepuasan Konsumen.....	5
2. Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM).....	8
3. Budidaya tanaman akar keladi air	9
4. Kerajinan Anyaman Akar Keladi Air.....	10
5. <i>Costomer Satisfaction Index</i> (CSI).....	11
6. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12
7. Bauran pemasaran	13
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Konsep Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
A. Metode Penelitian, Tempat dan Waktu penelitian.....	22
B. Populasi dan Sampel	22
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	25
E. Pengujian Intrumen.....	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas	31
F. Analisis data.....	31
1. Analisis Deskriptif	32
2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	32
3. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39

A. Profil Umum Anyaman Akar Keladi Air	39
B. Karakteristik responden	40
C. Hasil Uji validitas dan uji reliabilitas	43
E. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	48
F. <i>importance performance analysis (IPA)</i>	52
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	63