

Daftar isi

lembar Pengesahan	i
lembar Pengesahan Penguji	ii
lembar Pernyataan.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran	xi
Bab 1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
Bab 2	6
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kepuasan konsumen.....	6
2.1.2 Perilaku Konsumen	8
2.1.3 Bauran Pemasaran 7P.....	10
2.1.4 Teknik <i>Sampling</i> non acak	11
2.1.5 Indeks Kepuasan konsumen.....	10
Bab 3.....	16
3.1 <i>Flow Chart</i> Pemecehan Masalah	16
3.2 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	17
Bab 4.....	19
4.1 Pengumpulan data	19
4.1.1 Data Umum UMKM	19
4.1.2. Angket Penelitian.....	20
4.1.3 Teknik <i>Sampling</i>	22
4.1.4 Hasil Jumlah Jawaban Responden (Kepentingan dan Kinerja)	23
4.2 Pengolahan Data.....	24
4.2.1 Uji Validitas	24
4.2.2 Uji Reliabilitas	26
4.2.3 Metode Indeks Kepuasan Konsumen.....	27

Bab 5	35
5.1 Analisis.....	35
5.1.1 Analisis Uji Validitas	35
5.1.2 Analisis Uji Reliabilitas	35
5.1.3 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen.....	35
5.1.3 Usulan Perbaikan	35
Bab 6	39
6.1 Kesimpulan	39
6.2 Saran.....	39
Daftar Pustaka	xii
Lampiran	