

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN BUKAN HASIL PLAGIARISME .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxi</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Landasan Teoritis .....	5
2.1.1. Produk Susu Olahan .....	5
2.1.2. Kualitas Produk .....	7
2.1.3. Harga .....	9
2.1.4. Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.5. Regresi Linear Berganda .....	14

2.2.	Penelitian Terdahulu .....	14
2.3.	Kerangka Pikir Penelitian.....	16
2.4.	Hipotesis.....	18
<b>III.</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.2.	Populasi dan Sampel .....	19
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	20
3.4.	Pengumpulan Data .....	21
3.5.	Analisis Data .....	22
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	22
3.5.2.	Persepsi Knsumen .....	22
3.5.3.	Regresi Linear Berganda .....	28
3.5.4.	Uji Instrumen Kuisisioner .....	30
3.6.	Definisi Operasional.....	32
<b>IV.</b>	<b>Keadaan Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>35</b>
4.1.	Sejarah Perusahaan.....	35
4.2.	Visi Dan Misi Perusahaan .....	35
4.3.	Sumberdaya Perusahaan.....	36
4.4.	Sumberdaya Manusia .....	37
4.5.	Sumberdaya Peralatan .....	38
4.6.	Struktur Organisasi.....	39
<b>V.</b>	<b>Hasil Dan Pembahasan .....</b>	<b>41</b>
5.1.	Identitas .....	41
5.1.1.	Identitas Responden.....	41
5.1.2.	Jenis Kelamin.....	41
5.1.3.	Umur .....	42
5.1.4.	Pendidikan Terakhir.....	43
5.1.5.	Pekerjaan.....	43
5.2.	Deskripsi Proses Pengolahan Produk.....	44
5.3.	Deskripsi Produk .....	46

5.4.	Uji Instrumen.....	48
5.4.1.	Uji Validitas.....	48
5.4.2.	Uji Reliabilitas.....	50
5.4.3.	Uji Normalitas.....	51
5.5.	Persepsi Konsumen.....	51
5.5.1.	Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Produk (X1).....	51
5.5.2.	Persepsi Konsumen Terhadap Harga (X2).....	71
5.5.3.	Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	84
5.6.	Model Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	93
5.6.1.	Uji F (Secara Simultan).....	94
5.6.2.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	94
5.6.3.	Uji T (Secara Parsial).....	95
<b>VI.</b>	<b>Kesimpulan Dan Saran.....</b>	<b>97</b>
6.1.	Kesimpulan.....	97
6.2.	Saran.....	98
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>100</b>
	<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
1.	Penelitian Terdahulu .....	14
2.	Pengukuran Variabel Penelitian Kualitas Produk, Harga dan kepuasan konsumen .....	22
3.	Pembobotan Skala Likert.....	25
4.	Skor Pembobotan Variabel Kualitas Produk .....	27
5.	Skor Pembobotan Variabel Harga .....	27
6.	Skor Pembobotan Variabel Kepuasan Konsumen .....	28
7.	Skor Pembobotan Indikator Variabel Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen.....	28
8.	Tingkat Reliabel <i>Chronbach's Alpha</i> .....	31
9.	Sumberdaya Manusia Pada Outlet Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	37
10.	Sumberdaya Peralatan Pada Outlet Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	38
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	42
13.	Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir ....	43
14.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
15.	Varian Rasa, Jumlah Penjualan dan Harga Produk Susu Indo'ta Kota Makassar .....	46
16.	Varian Rasa dan Harga Penjualan Produk Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	47
17.	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Untuk Variabel Kualitas Produk (X1) .....	48
18.	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Untuk Variabel Harga (X2).....	49

19.	Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	50
20.	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
21.	Hasil Uji Normalitas .....	51
22.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kinerja (X1.1.1) Cita Rasa Produk Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar.....	52
23.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kinerja (X1.1.2) Aroma Produk Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar.....	52
24.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kinerja (X1.1.3) Ukuran Produk Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar.....	53
25.	Rekapitulasi Indikator Kinerja (X1.1) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	54
26.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Keistimewaan Tambahan (X1.2.1) Kemasan Produk Susu Indo'ta Di Kota Makassar menarik dan memiliki ciri khas .....	54
27.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Keistimewaan Tambahan (X1.2.2) Produk Susu Indo'ta Di Kota Makassar Menarik Perhatian Konusmen.....	55
28.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Keistimewaan Tambahan (X1.2.3) Susu Indo'ta Di Kota Makassar Memiliki Varian Produk .....	56
29.	Rekapitulasi Indikator Keistimewaan Tambahan (X1.2) pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	56
30.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Keandalan (X1.3.1) Kemasan Produk Susu Indo'ta Di kota Makassar tidak mudah rusak.....	57
31.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Keandalan (X1.3.2) Produk Susu Indo'ta Di Kota Makassar Bersih dan Segar .....	58
32.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Keandalan (X1.3.3) Menu Yang Tertera Di Susu Indo'ta Lengkap.....	59
33.	Rekapitulasi Indikator Keandalan (X1.3) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	59

34.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Dengan Spesifikasi (X1.4.1) Produk Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar Sesuai.....	60
35.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Dengan Spesifikasi (X1.4.2) Tingkat Kekentalan Pada Produk Susu Indo'ta Di Kota Makassar.....	61
36.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Dengan Spesifikasi (X1.4.3). Produk Susu Indo'ta Memiliki Varian Yang Sesuai .....	61
37.	Rekapitulasi Indikator Kesesuaian Dengan Spesifikasi (X1.4) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	62
38.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kemampuan Melayani (X1.5.1) Produk Yang Diinginkan Disajikan Dengan Cepat.....	63
39.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kemampuan Melayani (X1.5.2) Karyawan Susu Indo'ta Cepat Melayani Komplain.....	63
40.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kemampuan Melayani (X1.5.3) Produk Yang Diinginkan Disajikan Dengan Tepat Dan Benar.....	64
41.	Rekapitulasi Indikator Kemampuan Melayani (X1.5) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	65
42.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Estetika (X1.6.1) Produk Susu Indo'ta Memiliki Kemasan Yang Indah .....	66
43.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Esetika (X1.6.2) Produk Susu Indo'ta Memiliki Kemasan Yang Unik .....	66
44.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Estetika (X1.6.3) Produk Susu Indo'ta memiliki Tingkat Warna Yang Sesuai ...	67
45.	Rekapitulasi Indikator Estetika (X1.6) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	68
46.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kualitas Yang Dirasakan (X1.7.1). Susu Indo'ta Memiliki Produk Yang Tidak Berubah-ubah.....	68

47.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kualitas Yang Dirasakan (X1.7.2) Cita Rasa Produk Tetap Sama Dengan Sebelumnya.....	69
48.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kualitas Yang Dirasakan (X1.7.3) Susu Indo'ta Dikenal Oleh Banyak Kalangan .....	69
49.	Rekapitulasi Indikator Kualitas Yang Dirasakan (X1.7) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	70
50.	Rekapitulasi Variabel Kualitas Produk (X1) .....	71
51.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Keterjangkauan Harga (X2.1.1) Harga Produk Susu Indo'ta Terjangkau .....	72
52.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Keterjangkauan Harga (X2.1.2) Harga Produk Susu Indo'ta Sesuai Dengan Ukuran Produk.....	72
53.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Keterjangkauan Harga (X2.1.3) Konsumen Mampu Membeli Produk Susu Indo'ta Dengan Harga Yang Ditawarkan .....	73
54.	Rekapitulasi Indikator Keterjangkauan Harga (X2.1) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	74
55.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Harga Dengan Spesifikasi (X2.2.1) Harga Produk Susu Indo'ta Sesuai Dengan Kualitas Produk.....	75
56.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Harga Dengan Spesifikasi (X2.2.2) Harga Produk Susu Indo'ta Sesuai Dengan Ukuran Yang Diinginkan .....	75
57.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Harga Dengan Spesifikasi (X2.2.3) Harga Produk Susu Indo'ta Sesuai Dengan Kelengkapan Produk .....	76
58.	Rekapitulasi Indikator Kesesuaian Harga Dengan Spesifikasi (X2.2) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar.....	77
59.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat (X2.3.1) Harga Produk Susu Indo'ta Sesuai Dengan Manfaat Yang Diterima.....	77

60.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat (X2.3.2) Harga Produk Susu Indo'ta Sesuai Dengan Pelayanan Yang Diterima.....	78
61.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat (X2.3.3) Produk Susu Indo'ta Sesuai Dengan Manfaat Yang Diterima.....	79
62.	Rekapitulasi Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat (X2.3) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar.....	79
63.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Daya Saing Harga (X2.4.1) Susu Indo'ta Sering Memberi Potongan Harga.....	80
64.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Daya Saing Harga (X2.4.2) Harga Susu Indo'ta Mampu Bersaing Dengan Merek Lain .....	81
65.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Daya Saing Harga (X2.4.3) Susu Indo'ta Mampu Menarik Minat Beli Konsumen .....	81
66.	Rekapitulasi Indikator Daya Saing Harga (X2.4) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	82
67.	Rekapitulasi Variabel Harga (X2) .....	82
68.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Produk (Y1.1.1) Apakah Produk Yang Didapatkan Sesuai Dengan Keinginan Konsumen .....	83
69.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Produk (Y1.1.2) Ciri Khas Dan Produk Susu Indo'ta Memuaskan .....	84
70.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Produk (Y1.1.3) Produk Yang Diterima Konsumen Memuaskan .....	70
71.	Rekapitulasi Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Produk (Y1.1) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	70
72.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Pelayanan (Y1.2.1) Jaminan Yang Diberikan Kepada Konsumen Susu Indo'ta Memuaskan .....	86



73.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Pelayanan (Y1.2.2) Kecepatan Dan Ketepatan Karyawan Dalam Membuat Produk Memuaskan....	86
74.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Pelayanan (Y1.2.3) Karyawan Dalam Mengatasi Masalah Yang Dihadapi Konsumen Sudah Memuaskan .....	88
75.	Rekapitulasi Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Pelayanan (Y1.2) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	88
76.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Pembelian (Y1.3.1) Kesponan, Keramahan Yang Dilakukan Karyawan Memuaskan.....	89
77.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Pembelian (Y1.3.2) Proses Pemberian Informasi Yang Diberikan Kepada Konsumen Memuaskan ....	90
78.	Respon Konsumen Terhadap Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Pembelian (Y1.3.3) Kemudahan Konsumen Untuk Mendapatkan Informasi Sudah Memuaskan	91
79.	Rekapitulasi Indikator Atribut Yang Berhubungan Dengan Pembelian (Y1.3) Pada Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	91
80.	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	92
81.	Model Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	93
82.	Hasil Uji F (Secara Simultan) .....	94
83.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	94
84.	Hasil Uji T (Secara Parsial) .....	95

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kerangka Pikir Penelitian Susu Indo'ta Di Kota Makassar.....	18
2.	Struktur Organisasi Susu Indo'ta Di Kota Makassar.....	40
3.	Proses Pengolahan Produk Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kuisisioner Penelitian Pemilik Usaha .....	105
2.	Kuisisioner Penelitian Responden .....	107
3.	Identitas Responden Susu Indo'ta Di Kota Makassar.....	117
4.	Varian Rasa, Harga dan Jumlah Penjualan Produk Susu Indo'ta Di Kota Makassar .....	119
5.	Jawaban Responden Terkait Variabel Kualitas Produk (X1) ...	119
6.	Jawaban Responden Terkait Variabel Harga (X2) .....	137
7.	Jawaban Responden Terkait Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	148
8.	Uji Validitas Terkait Variabel Kualitas Produk (X1) .....	156
9.	Uji Validitas Terkait Variabel Harga (X2) .....	163
10.	Uji Validitas Terkait Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	165
11.	Hasil Uji Reliabilitas.....	168
12.	Hasil Uji Normalitas .....	168
13.	Hasil Regresi Linear Berganda .....	169
14.	Dokumentasi .....	171