

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BUKAN HASIL PLAGIARISME.....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1. Landasan Teoritis .....	7
2.1.1 Salad Buah.....	7
2.1.2 Pemasaran.....	8
2.1.3 <i>E-Commerce</i> .....	10

2.1.4. Tingkat Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.5. Konsumen.....	17
2.1.6. UMKM.....	18
2.1.7. Importance Performance Analysis (IPA).....	19
2.1.8. Costumer Satisfation Index (CSI).....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pikir Penelitian.....	25
2.4. Hipotesis.....	27
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.2. Populasi dan Sampel.....	30
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.4. Pengumpulan Data .....	32
3.5. Analisis Data.....	33
3.5.1 Deskriptif Kualitatif .....	33
3.5.2 Importance Performance Analysis (IPA) .....	31
3.5.3 Costumer Satisfation Index (CSI) .....	36
3.6. Definisi Operasional .....	40
<b>IV. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
4.1. Sejarah Perusahaan.....	44
4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	45
4.3. Sistem Pemasaran Perusahaan.....	46
4.4. Struktur Organisasi.....	46
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
5.1. Identitas Responden.....	51

5.1.1. Identitas Informan.....	51
5.1.2. Identitas Konsumen.....	52
5.2. Deskripsi Jenis Buah, Ukuran dan Volume Penjualan.....	56
5.2.1. Jenis Buah.....	56
5.2.2. Ukuran Salad Buah.....	57
5.2.3. Volume Penjualan.....	58
5.3. Fitur-Fitur Food Delivery E-Commerce.....	59
5.3.1. Go Food.....	59
5.3.2. Grab Food.....	60
5.3.3. Shopee Food.....	61
5.4. Analisis Indikator Kepentingan untuk Mencapai Kepuasan Konsumen..	62
5.5. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Salad Buah.....	79
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>125</b>
6.1. Kesimpulan.....	125
6.2. Saran.....	127
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>133</b>