

DAFTAR ISI

Lembar Kelayakan Sidang Skripsi	i
Lembar Penyelesaian Skripsi	ii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Batasan Masalah	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Usaha Kecil dan Menengah (UKM)	7
2.2 Preferensi Konsumen	7
2.3 Kepuasan Pelanggan	8
2.4 Analisis Multivariat	9
2.5 <i>Conjoint Analysis</i>	10
2.6 <i>Clustering Analysis</i>	13
2.7 Metode <i>K-Means</i>	15
2.8 <i>SERVQUAL</i> Model	16
2.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
2.10 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.11 <i>Hoshin Kanri</i>	21
2.12 <i>Lean Canvas</i>	28
2.13 <i>Literature Review</i>	31

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Tahapan Penelitian.....	33
3.2 <i>Time Schedule</i>	54
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Pengumpulan Data.....	55
4.1.1 Kuesioner Pendahuluan	55
4.2 Pengolahan Data Hasil Kuisisioner Awal	63
4.2.1 Analisa atribut Awal	64
4.2.2 Analisa Varian Sebagai Atribut tidak Terpilih.....	65
4.2.3 Penentuan Atribut dan Level Atribut.....	65
4.2.4 Keterangan Atribut dan Level Atribut	66
4.3 Pengolahan Data Menggunakan <i>Conjoint Analysis</i>	70
4.3.1 Penentuan Jumlah Kartu Profil.....	71
4.3.2 Hasil Kuesioner Analisis Konjoin	73
4.3.3 Validasi <i>Goodness Of Fit</i>	73
4.3.4 <i>Conjoint Analysis</i>	73
4.4 <i>Cluster Analysis</i>	76
4.4.1 Penentuan Jumlah <i>Cluster</i> dengan <i>Ward's Method</i>	76
4.4.2 Penentuan Jumlah <i>Cluster</i> dengan <i>K-Means Method</i>	78
4.4.3 Validitas Kelompok.....	81
4.5 <i>Conjoint Analysis</i> pada Setiap <i>Cluster</i>	82
4.6 Perancangan Produk Sambal	83
4.7 Hasil Uji Pasar	86
4.8 Hasil Kuesioner Penelitian Pelayanan	87
4.8.1 Responden yang Selalu Membeli Sambal Mama Bella.....	87
4.8.2 Jumlah Sambal yang Pernah Dibeli Responden.....	88
4.8.3 Responden Lebih Sering Membeli Sambal Mama Bella atau Sambel Merk Lain.....	89
4.8.4 Cara Responden Memesan Sambal Mama Bella	90

4.8.5 Pandangan Responden tentang Pelayanan UKM Sambal Mama Bella	90
4.9 Identifikasi Servqual Model pada Atribut	91
4.10 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	92
4.10.1 Uji Validitas	92
4.10.2 Uji Reliabilitas.....	93
4.11 Uji Normalitas.....	94
4.12 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan.....	95
4.12.1 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	95
4.12.2 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan	96
4.13 <i>Importance Performance Analysis</i>	97
4.14 <i>X-Matrix Hoshin Kanri</i>	100
4.15 <i>Lean Canvas</i>	103
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	xv
LAMPIRAN	
Lampiran A Kuesioner Awal Penelitian	
Lampiran B Kuesioner Lanjutan Konjoin	
Lampiran C Hasil Kuesioner Analisis Konjoin	
Lampiran D Nilai Korelasi <i>Pearson's R</i> setiap Responden	
Lampiran E <i>Agglomeration Schedule</i>	
Lampiran F <i>Cluster Membership</i>	
Lampiran G Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan	
Lampiran H Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan	