

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan TA .....	4
1.4. Kontribusi / Manfaat TA .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1. Pendistribusian barang (pengantaran barang).....	5
2.2. Kualitas pelayanan (pengantaran barang) .....	5
2.3. Preferensi konsumen.....	7
2.4. Persepsi konsumen .....	7
2.5. Keputusan Pembelian.....	8
2.6. Kepuasan Konsumen .....	8
2.7. Kerangka Pemikiran .....	10
<b>BAB III. METODOLOGI</b> .....	<b>11</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	11
3.2. Jenis Penelitian.....	11
3.3. Tahapan Penelitian.....	11
3.4. Populasi dan Sampel.....	11
3.4.1. Populasi .....	11
3.4.2. Sampel .....	11
3.5. Data dan Sumber Data .....	12
3.6. Pengumpulan Data .....	12
3.7. Variabel operasional .....	13
3.8. Metode Analisis .....	13
<b>BAB IV. DESAIN DAN SISTEM</b> .....	<b>15</b>
4.1. Keadaan Umum Kebun Green Feast.....	15
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	15
4.1.2. Visi Misi Perusahaan .....	16
4.1.3.Kondisi Umum Lokasi.....	16
4.2.Keadaan Pengantaran Barang .....	17
4.3.Keadaan Awal Segmentasi Pasar Dan Kualitas Layanan Hantaran.....	18
4.3.1. Kualitas Pelayanan Pengantaran Dan Produk Sayuran .....	18
<b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>20</b>
5.1. Faktor- Faktor Kepuasan Konsumen .....	20
5.1.1. Segmentasi Demografis .....	20

5.1.2. Segmentasi Psikografis .....	21
5.1.3. Kualitas pelayanan hantaran .....	22
5.1.4. Persepsi Konsumen .....	23
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>26</b>
6.1. Kesimpulan .....	26
6.2. Saran .....	27
DAFTAR PUSTAKA.....	28
LAMPIRAN .....	30

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data penjualan Kebun Green feast .....	3
Tabel 1. 2 Data komplain konsumen.....	3
Tabel 2. 1 Tabel Dimensi Kualitas Layanan Hantaran .....	6
Tabel 3. 1 Tabel Variabel Operasional.....	13
Tabel 3. 2 Tabel Penilaian Skor .....	14
Tabel 5. 1 Segmentasi Demografis.....	20
Tabel 5. 2 Segmentasi Psikografis.....	21
Tabel 5. 3 Kualitas Pelayanan Hantaran Kebun Green Feast.....	22
Tabel 5. 4 Persepsi konsumen.....	23

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	10
Gambar 4. 1 Barang Yang Akan Diantar.....	17