

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Tinjauan Pustaka	12
1. Teh	12
2. Pemasaran	14
3. Perilaku Konsumen	16
4. Keterlibatan Konsumen.....	19
5. Sikap.....	21
6. Keputusan Pembelian.....	22
7. Kepuasan Konsumen.....	25
8. Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
B. Kerangka Pemikiran	32
III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	36
B. Konsep Dasar dan Batasan Operasional.....	36
C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	42
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	45
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	48
E. Metode Analisis Data	50
1. Skala Likert dan Rentang Skala.....	50
2. Model Sikap Multiatribut Fishbein.....	52
3. Sikap Konsumen berdasarkan Skor Maksimum Sikap (Ao maks)	54
4. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	55
5. Tabulasi Silang (<i>Cross Tabulation</i>).....	57

IV. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

A. Keadaan Fisik dan Topografi Kota Bandar Lampung	62
1. Kota Bandar Lampung	62
2. Kecamatan Kemiling	65
3. Kecamatan Sukarame.....	68
B. Gambaran Umum Produk Teh Celup.....	70
1. Teh Celup Sariwangi.....	70
2. Teh Celup Sosro.....	73

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	76
1. Jenis Kelamin dan Umur.....	77
2. Suku	77
3. Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan.....	78
4. Jumlah Anggota Keluarga.....	79
5. Jumlah Pendapatan Rumah Tangga	80
6. Frekuensi Konsumsi Teh Celup per Minggu	81
7. Lama Waktu Konsumsi Teh Celup.....	81
8. Biaya Pembelian Teh Celup per Bulan	82
B. Hasil Analisis Sikap Konsumen terhadap Teh Celup Hitam Sariwangi dan Sosro	84
1. Penilaian Evaluasi dan Kepercayaan	85
a. Penilaian Evaluasi Atribut (ei)	85
b. Penilaian Kepercayaan Atribut Merek	86
1). Kepercayaan Merek Sariwangi	86
2). Kepercayaan Merek Sosro	89
c. Analisis Multiatribut Fishbein	91
d. Sikap Konsumen Berdasarkan Skor Maksimum Sikap (Ao maks).....	94
C. Hasil Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	97

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	104
B. Saran	105

DAFTAR PUSTAKA	106
----------------------	-----

LAMPIRAN