

## DAFTAR ISI

Bab I.	Pendahuluan .....	1
I.1.	Latar Belakang .....	1
I.1.1.	Gaya Hidup Sehat .....	1
I.1.2.	Tren Pangan Nabati (Plant-based Food) di Tahun 2021 .....	3
I.1.3.	Susu Almond Plant-based .....	4
I.1.4.	Susu Almond FOI .....	8
I.2.	Identifikasi Masalah.....	9
I.3.	Rumusan Masalah .....	9
I.4.	Tujuan Penelitian .....	10
I.5.	Batasan Masalah.....	10
I.6.	Manfaat Penelitian .....	10
I.7.	Sistematika Penulisan .....	11
Bab II.	Tinjauan Literatur.....	14
II.1.	Susu Almond.....	14
II.2.	Susu Almond FOI .....	15
II.3.	Kepuasan Pelanggan .....	16
II.3.1.	Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	17
II.3.2.	Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
II.3.3.	Kualitas Produk.....	20
II.3.4.	Importance Performance Analysis .....	23
II.4.	Peramalan (forecasting) dalam Bisnis.....	23
II.4.1.	Peramalan Penjualan (Sales Forecasting) .....	25
II.4.2.	Regresi Linear Sederhana (Single Linear Regression) .....	26
II.4.3.	Laporan Keuangan .....	27
II.4.4.	Proyeksi Keuangan.....	28

II.5.	Business Model Canvas .....	29
II.6.	Kerangka Pemikiran.....	32
Bab III.	Metodologi Penelitian .....	33
III.1.	Kepuasan Pelanggan FOI.....	33
III.1.1.	Desain Penelitian.....	33
III.1.2.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	33
III.1.3.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
III.1.4.	Metode Pengumpulan Data .....	45
III.1.5.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	46
III.1.6.	Metode Analisis Data .....	46
III.1.7.	Pengujian Alat Ukur.....	47
III.1.8.	Analisis GAP.....	48
III.1.9.	Pengolahan Data Importance Performance Analysis .....	49
III.2.	Proyeksi Keuangan.....	51
III.2.1.	Desain Penelitian.....	51
III.2.2.	Lokasi dan Objek Penelitian .....	52
III.2.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	52
III.2.4.	Analisis Regresi Linear .....	52
III.2.5.	Proyeksi Laporan Keuangan .....	53
Bab IV.	Analisis dan Pembahasan.....	55
IV.1.	Analisa Karakteristik Responden.....	55
IV.1.1.	Pertanyaan Saringan.....	56
IV.1.2.	Pertanyaan Demografis .....	56
IV.1.3.	Pertanyaan Perilaku Pengguna.....	61
IV.2.	Model Pengukuran .....	65
IV.2.1.	Uji Validitas .....	65
IV.2.2.	Uji Reliabilitas .....	77
IV.2.2.1.	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	77

IV.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja .....	78
IV.3. Analisis GAP .....	79
IV.4. Importance Performance Analysis .....	87
IV.4.1. Analisis Importance Performance Matrix .....	87
IV.4.2. Analisis Kepentingan dan Kinerja .....	90
IV.4.3. Analisis Diagram Kartesius .....	91
IV.5. Pengumpulan Data Historis Penjualan.....	95
IV.5.1. Data Penjualan Produk Susu Almond Milk FOI.....	95
IV.6. Hasil Perhitungan.....	99
IV.6.1. Pola Data Penjualan .....	99
IV.6.2. Perhitungan Regresi Linear Kategori Ukuran 250 ml .....	101
IV.6.3 Forecasting Penjualan Kategori Ukuran 250 ml.....	103
IV.6.4. Perhitungan Regresi Linear Kategori Ukuran 1 Liter.....	105
IV.6.5. Forecasting Penjualan Kategori Ukuran 1 Liter .....	107
IV.8. Analisis Laporan Keuangan.....	117
IV.8.1. Laporan Laba Rugi (Income Statement).....	117
IV.8.2. Laporan Arus Kas (Cash Flow) .....	119
Bab V. Strategi Pengembangan Bisnis.....	120
V.1. Business Model Berdasarkan Hasil Penelitian.....	120
VI.1. Kesimpulan .....	128
VI.2. Saran .....	129
VI.2.1. Saran untuk Bisnis FOI.....	129
VI.2.3. Penelitian Selanjutnya.....	130