

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah .....	I-7
1.3 Tujuan Penelitian .....	I-7
1.4 Manfaat Penelitian .....	I-8
1.5 Batasan Masalah .....	I-8
1.6 Posisi Penelitian .....	I-9
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Usaha Kecil Menengah .....	II-1
2.2 Pemasaran .....	II-2
2.3 Konsep Pemasaran .....	II-5
2.4 Penjualan .....	II-7
2.5 Teknik Sampling Menentukan Ukuran Sampel.....	II-8
2.6 Pengertian Validitas .....	II-9
2.7 Pengertian Reliabilitas .....	II-10

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8 Pembuatan Keputusan dan Pemecahan Masalah .....	II-11
2.8.1 Cakupan Pembuatan Keputusan .....	II-12
2.8.2 Katagori Keputusan .....	II-12
2.8.3 Proses Pembuatan Keputusan .....	II-14
2.8.4 Pembuatan Keputusan dalam Situasi Terstruktur .....	II-15
2.8.5 Pembuatan Keputusan Atribut Berganda.....	II-16
2.9 <i>Benchmarking</i> .....	II-17
2.9.1 Sejarah <i>Benchmarking</i> .....	II-18
2.9.2 Sumber Informasi <i>Benchmarking</i> .....	II-20
2.9.3 Proses <i>Benchmarking</i> .....	II-20
2.9.4 <i>Benchmarking Internal</i> dan <i>Eksternal</i> .....	II-22
2.10 TOPSIS ( <i>Technique foe Order Performance by Similarity to Idea Solutions</i> ) .....	II-23

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 <i>Flow Chart</i> Penelitian .....	III-1
3.2 Studi Pendahuluan.....	III-2
3.3 Studi Pustaka.....	III-2
3.4 Identifikasi Masalah .....	III-3
3.5 Perumusan Masalah .....	III-3
3.6 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	III-3
3.7 Penentuan Sumber Data .....	III-4
3.8 Perancangan dan Penyebaran Kuesioner .....	III-5
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	III-7
3.9.1 Uji validitas .....	III-8
3.9.2 Uji reliabilitas.....	III-9
3.10 Pengumpulan Data.....	III-10
3.11 Pengolahan Data .....	III-11
3.12 Analisa Pengolahan Data .....	III-12
3.13 Kesimpulan dan Saran .....	III-13

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Pengumpulan Data .....	IV-1
----------------------------	------

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.1	Profil Perusahaan .....	IV-1
4.1.2	Gambaran Umum Responen .....	IV-2
4.2	Rekapitulasi Responen .....	IV-9
4.2.1	Responen Kerupuk Bandung Nineung.....	IV-9
4.2.2	Responen Kerupuk Daru-Daru.....	IV-12
4.2	Pengolahan Data.....	IV-15
4.3.1	Menentukan Skor Jawaban Responen.....	IV-15
4.3.2	Pengolahan Data <i>Benchmarking</i> .....	IV-21
4.3.2.1	<i>Benchmarking</i> Segi Produk .....	IV-22
4.3.2.2	<i>Benchmarking</i> Segi Lokasi .....	IV-22
4.3.2.3	<i>Benchmarking</i> Segi Pelayanan .....	IV-23
4.3.2.4	<i>Benchmarking</i> Segi Proses .....	IV-23
4.3.3	Metode <i>Technique foe Order Performance by Similarity to Idea Solutions</i> (TOPSIS).....	IV-24
4.3.3.1	Membuat Matriks Keputusan Ternormalisasi ..	IV-26
4.3.3.2	Menghitung Matriks Ternormalisasi Terbobot (Y).....	IV-27
4.3.3.3	Menentukan Solusi Ideal Positif ( $A^+$ ) dan Solusi Ideal Negatif ( $A^-$ ) .....	IV-28
4.3.3.4	Menghitung Jarak Solusi Ideal Positif ( $D^+$ ) dan Solusi Ideal Negatif ( $D^-$ ) .....	IV-29
4.3.3.5	Menghitung Prefensi untuk Setiap Alternatif... ..	IV-8

**BAB V ANALISA**

5.1	Analisis Gambaran Responen .....	V-1
5.1.1	Demografi Responen Berdasarkan Jenis Kelamin .....	V-1
5.1.2	Demografi Responen Berdasarkan Jenis Usia .....	V-1
5.1.3	Demografi Responen Berdasarkan Jenis Pendidikan..	V-2
5.1.4	Demografi Responen Berdasarkan Jenis Pendidikan..	V-2
5.1.4	Demografi Responen Berdasarkan Jenis Alamat.....	V-2
5.2	Menentukan Skor Jawaban Responen.....	V-3
5.3	Analisis Usaha Pesaing ( <i>Benchmark</i> ) .....	V-3
5.3.1	<i>Benchmark</i> pada Produk .....	V-5

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

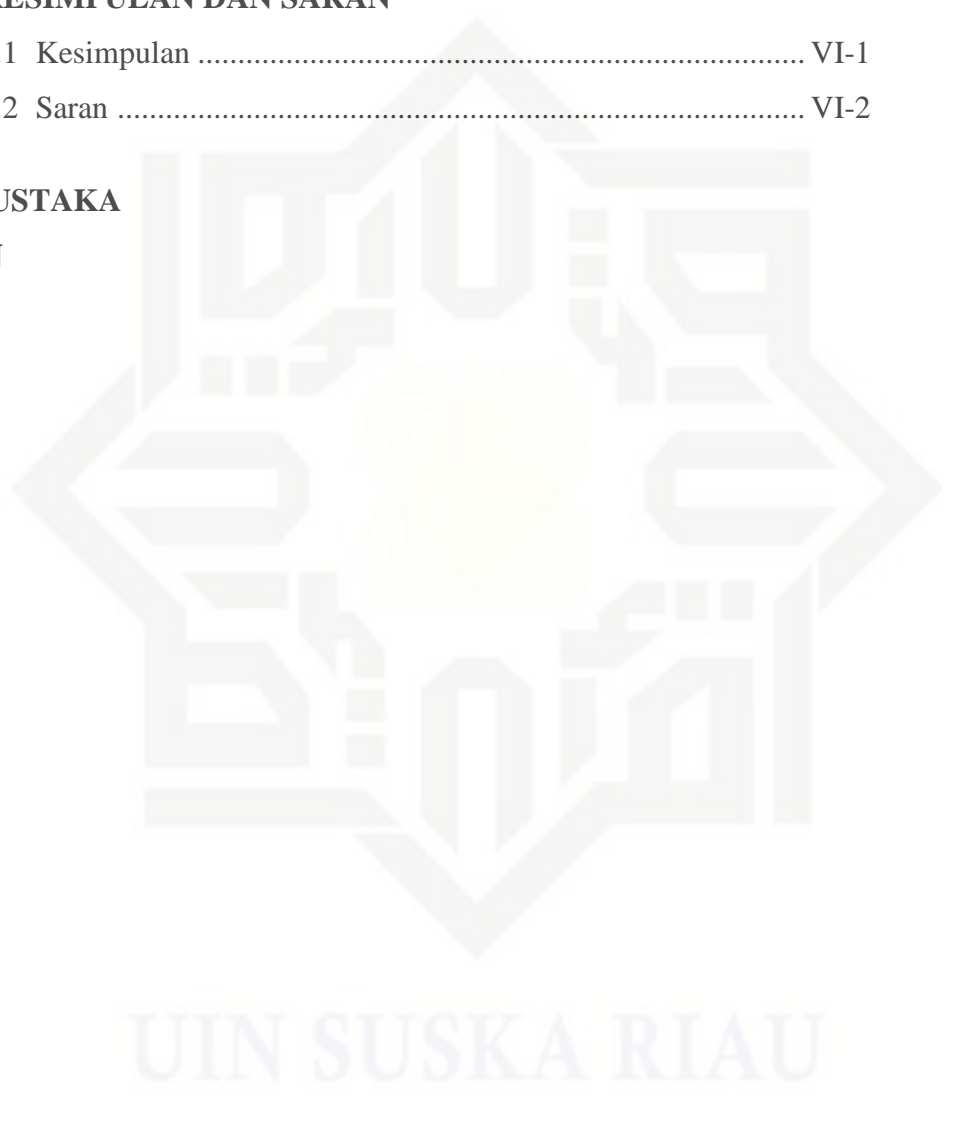
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.3.2 <i>Benchmark</i> Segi Lokasi.....	V-6
5.3.3 <i>Benchmark</i> Segi Pelayanan .....	V-6
5.3.4 <i>Benchmark</i> Segi Proses .....	V-7
5.4 Metode <i>Technique foe Order Performance by Similarity to Idea Solutions</i> .....	V-7

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	VI-1
6.2 Saran .....	VI-2

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>		<b>Halaman</b>
1.1	UKM Kerupuk Bandung Nineung .....	I-2
1.2	Grafik Pendapatan dan Biaya Produksi.....	I-3
1.3	Grafik Persentase Jumlah Responden Kerupuk Bandung Nineung	I-5
1.4	Grafik Persentase Jumlah Responden Kerupuk Daru-daru.....	I-6
2.1	Konsep Pemasaran .....	II-6
3.1	<i>Flow Chart</i> Penelitian .....	III-1
4.1	Usaha Menengah Kerupuk Bandung Nineung.....	IV-1
4.2	Grafik Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Kerupuk Bandung Nineung .....	IV-3
4.3	Grafik Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Kerupuk Daru- Daru.....	IV-3
4.4	Grafik Frekuensi Usia Kerupuk Bandung Nineung .....	IV-4
4.5	Grafik Frekuensi Usia Kerupuk Daru-Daru .....	IV-5
4.6	Responden Menurut Usia Kerupuk Nineung .....	IV-6
4.7	Responden Menurut Usia Kerupuk Daru-Daru.....	IV-6
4.8	Responden Menurut Pekerjaan Kerupuk Nineung.....	IV-7
4.9	Responden Menurut Alamat Kerupuk Daru-Daru .....	IV-8
4.10	Segi Produk Kerupuk Nineung dengan Kerupuk Daru-Daru.....	IV-21
4.11	Segi Lokasi Nineung dengan Kerupuk Daru-Daru .....	IV-22
4.12	Segi Proses Kerupuk Nineung dengan Kerupuk Daru-Daru.....	IV-23
4.13	Grafik Nilai Setiap Alternatif.....	IV-31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
1.5	Hasil Penyebaran Kuesioner Terhadap Konsumen Kerupuk Bandung Nineung dengan Kompetitor.....	I-4
1.6	Posisi Penelitian Tugas Akhir .....	I-9
2.2	Beberapa Perbedaan Cara Pandang Konsep Pemasaran Serta Manajer Berorientasi Produksi Pada Umumnya .....	II-6
3.2	Indikator Metode <i>Benchmarking</i> .....	III-5
3.3	Bobot Prefensi dari UKM Kerupuk Bandung Nineung .....	III-7
3.4	Hasil Uji Validitas <i>Pre Test</i> keusioner <i>Benchmarking</i> Kerupuk Nineung .....	III-9
3.5	Hasil Uji Reliabilitas <i>Benchmarking</i> Kerupuk Nineung .....	III-11
4.14	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	IV-2
4.15	Responden Menurut Usia .....	IV-4
4.16	Responden Menurut Pekerjaan .....	IV-5
4.17	Responden Menurut Alamat.....	IV-7
4.18	Rekapitulasi Penilaian Responden Kerupuk Nineung .....	IV-8
4.19	Rekapitulasi Penilaian Responden Kerupuk Daru-daru.....	IV-12
4.20	Skor Ideal .....	IV-15
4.21	<i>Rating Scale</i> .....	IV-15
4.22	Perhitungan <i>Rating Scale</i> .....	IV-16
4.23	Jumlah Responden Menjawab Nilai Skala Hasil Skor.....	IV-16
4.24	Nilai Rata-rata Berdasarkan Dimensi.....	IV-17
4.25	Perhitungan <i>Rating Scale</i> .....	IV-18
4.26	Jumlah Responden Menjawab Nilai Skala dan Hasil Skor .....	IV-18
4.27	Nilai Rata-rata Berdasarkan Dimensi.....	IV-19
4.28	Rekapitulasi Nilai Rata-rata Berdasarkan Dimensi.....	IV-20
4.29	Rekapitulasi dari Responden Ahli UKM .....	IV-24
4.30	Hasil Perhitungan Rata-Rata Matriks Penilaian Kriteria .....	IV-26
4.31	Hasil Perhitungan Matriks Ternormalisir.....	IV-27
4.32	Bobot Prefensi dari UKM Kerupuk Bandung Nineung .....	IV-27

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.33	Matriks Ternormalisasi Terbobot .....	IV-28
4.34	Solusi Ideal Positif ( $A^+$ ) dan Matriks Ideal Negatif ( $A^-$ ).....	IV-29
4.35	Solusi Ideal Positif ( $A^+$ ) dan Solusi Ideal Negatif ( $A^-$ ) .....	IV-29
4.36	Solusi Ideal Negatif ( $A^-$ ) .....	IV-30
4.37	Solusi Ideal Negatif ( $A^-$ ) .....	IV-30
4.38	Nilai Prefensi Setiap Alternatif .....	IV-31



UIN SUSKA RIAU

## DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
2.1 Teknik sampling Menentukan Ukuran Sampel.....	II-8
2.2 Menentukan Normalisasi Matriks Keputusan.....	II-26
2.3 Menentukan Bobot Ternormalisasi .....	II-26
2.4 Jarak Alternatif $A_i$ dengan Solusi Ideal Negatif dan Positif .....	II-27
2.5 Jarak Alternatif Solusi Ideal Negatif.....	II-27
2.6 Prefensi Setiap Alternatif $V_i$ .....	II-27

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
A	Dokumentasi Penelitian .....	A-1
B	Kuesioner Penelitian .....	B-1
C	Tabel R .....	C-1
D	Jurnal .....	D-1
E	Perhitungan Topsis .....	E-1
F	Daftar Riwayat Hidup Penulis .....	F-1

