

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Landasan Teori	9
1.5.1 Tinjauan Empirik.....	9
1.5.2 Pengertian Pemasaran	12
1.5.2 Pengertian Produk.....	13
1.5.3 Atribut Produk	13
1.5.4 Pengertian Kualitas.....	16
1.5.5 Pengertian Persepsi.....	18
1.5.7 Persepsi Kualitas (<i>Percieved Quality</i>)	20
Kerangka Pemikiran.....	23
1.7 Definisi Konseptual dan Operasional	24
1.7.1 Definisi Konseptual	24

1.7.2	Definisi Operasional	25
1.8	Metode Penelitian	28
1.8.1	Metode Penelitian.....	28
1.8.2	Ruang Lingkup	28
1.8.3	Lokasi Penelitian	29
1.8.4	Unit Analisis	29
1.8.5	Populasi dan Sampel.....	29
1.8.5.1	Populasi	30
1.8.5.2	Sampel	30
1.8.5.3	Teknik Sampling.....	31
1.8.5	Sumber Data	31
1.8.6	Metode Pengumpulan Data	32
1.8.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
1.8.7.3	Uji Validitas.....	32
1.8.7.4	Uji Reliabilitas.....	33
1.8.8	Teknik Analisis Data	33
1.8.8.1	Analisis Deskriptif.....	33
1.8.8.2	Uji PQ (Percieved Quality).....	34
1.8.8.3	Perbandingan Nilai Rata-Rata dengan Menggunakan Grafik Sarang Laba Laba	35
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		37
2.1	Sejarah Perkembangan <i>Smartphone</i> Samsung	37
2.2	Sejarah Perusahaan <i>Smartphone</i> Oppo	48
BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		53
3.1	Hasil pengujian uji validitas dan reliabilitas	53

3.1.1	Hasil uji validitas	54
3.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	60
3.2	Analisis Deskriptif.....	61
3.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kinerja Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung Kisaran Harga Rp. 2.500.000 – Rp. 3.500.000	63
3.2.1.2	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung pada Atribut <i>Quality</i> (Kualitas)	66
3.2.1.3	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Design</i> (Desain)	68
3.2.1.4	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Feature</i> (Fitur)71	
3.2.1.5	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Brand</i> (Merek)	73
3.2.1.6	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Packaging</i> (Kemasan).....	76
3.2.1.7	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Sizes</i> (Ukuran).....	78
3.2.1.8	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Services</i> (Pelayanan)	79
3.2.1.9	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Warranties</i> (Jaminan)	82
3.2.1.10	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Returns</i> (Pengembalian).....	84
3.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kinerja Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo Kisaran Harga Rp. 2.500.000 – Rp. 3.500.000	86

3.2.2.1 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Product Variety</i> (Varietas Produk).....	86
3.2.2.2 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Quality</i> (Kualitas)	88
3.2.2.3 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Design</i>	91
3.2.2.4 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Feature</i>	94
3.2.2.5 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Brand</i>	95
3.2.2.6 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Packaging</i>	97
3.2.2.7 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Sizes</i>	100
3.2.2.8 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Services</i> (Pelayanan)	101
3.2.2.9 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Warranties</i> (Jaminan)	104
3.2.2.10 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Returns</i> (Pengembalian).....	106
3.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kepentingan Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung Kisaran Harga Rp. 2.500.000 – Rp. 3.500.000.....	108
3.2.3.1 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung pada Atribut <i>Product Variety</i> (Varietas Produk)	108
3.2.3.2 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Quality</i> (Kualitas)	110
3.2.3.3 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung pada Atribut <i>Design</i>	113
3.2.3.4 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung pada Atribut <i>Feature</i>	116
3.2.3.5 Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung tentang Atribut <i>Brand</i> (Merek)	118

3.2.3.6	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung pada Atribut <i>Packaging</i> (Kemasan).....	119
3.2.3.7	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung pada Atribut <i>Sizes</i>	122
3.2.3.8	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung pada Atribut <i>Services</i> (Pelayanan).....	124
3.2.3.9	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung pada Atribut <i>Warranties</i> (Jaminan)	126
3.2.3.10	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Samsung pada Atribut <i>Returns</i> (Pengembalian).....	128
3.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Tingkatan Kepentingan Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo Kisaran Harga Rp. 2.500.000-Rp. 3.500.000	131
3.2.4.1	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Product Variety</i>	131
3.2.4.2	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Quality</i>	133
3.2.4.3	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Design</i>	136
3.2.4.4	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Feature</i>	138
3.2.4.5	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Brand</i>	141
3.2.4.6	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Packaging</i>	143
3.2.4.7	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Sizes</i>	145
3.2.4.8	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Services</i>	146
3.2.4.9	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo pada Atribut <i>Warranties</i>	149
3.2.4.10	Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Oppo tentang Atribut <i>Returns</i>	151
3.2	Pengukuran PQ (<i>Perceived Quality</i>)	153
3.3	Pembahasan.....	178
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		181

4.1 Kesimpulan.....	181
4.2 Saran.....	181
DAFTAR PUSTAKA.....	183