

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR GRAFIK .....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	12
1.5 Landasan Teori .....	12
1.5.1 Pemasaran .....	12
1.5.2 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	13
1.5.3 Produk.....	14
1.5.4 Atribut Produk .....	18
1.5.5 Pengertian Kualitas .....	19
1.5.6 Persepsi .....	20
1.5.7 <i>Perceived Quality</i> .....	21
1.5.8 Dimensi Kualitas Produk.....	22
1.6 Tinjauan Empiris .....	26
1.7 Kerangka Pemikiran .....	31

1.8	Definisi Konsep dan Operasional.....	34
1.9	Metode Penelitian.....	37
1.9.1	Tipe Penelitian.....	37
1.9.2	Ruang Lingkup Penelitian.....	37
1.9.3	Lokasi Penelitian.....	37
1.9.4	Sumber Data.....	38
1.9.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
1.9.6	Populasi dan Sampel.....	39
1.9.7	Teknik Sampling.....	40
1.9.8	Pengukuran Instrumen.....	41
1.9.8.1	Uji Validitas.....	41
1.9.8.2	Uji Reliabilitas.....	42
1.9.9	Teknik Analisis Data.....	43
1.9.9.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	43
1.9.9.2	Uji <i>Perceived Quality</i> (PQ).....	43
BAB II.....		46
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		46
2.1	Profil Acer.....	46
2.1.1	Anak Perusahaan.....	48
2.1.2	Produk Acer.....	48
2.1.3	Situs web.....	48
2.1.4	Cabang Acer. Inc di Indonesia.....	48
2.2	Profil Asus.....	49
2.1.1	Produk Asus.....	50
2.1.2	Situs web.....	50
BAB III.....		51
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		51
3.1	Karakteristik Responden.....	51
3.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
3.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	52
3.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54

3.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	55
3.2.1	Uji Validitas .....	55
3.2.2	Uji Reliabilitas .....	60
3.3	Analisis Deskriptif .....	61
3.3.1	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Laptop Acer .....	62
3.3.1.1	Tingkat Kinerja Laptop Acer Atribut <i>Performance</i> (Kinerja) .....	62
3.3.1.2	Tingkat Kinerja Laptop Acer Atribut <i>Features</i> (Fitur) .....	64
3.3.1.3	Tingkat Kinerja Laptop Acer Atribut <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	66
3.3.1.4	Tingkat Kinerja Laptop Acer Atribut <i>Conformance</i> (Kesesuaian) .....	68
3.3.1.5	Tingkat Kinerja Laptop Acer Atribut <i>Durability</i> (Daya Tahan) .....	70
3.3.1.6	Tingkat Kinerja Laptop Acer Atribut <i>Serviceability</i> (Kemampuan Melayani) .....	72
3.3.1.7	Tingkat Kinerja Laptop Acer Atribut <i>Aesthetics</i> (Estetika) .....	75
3.3.1.8	Tingkat Kinerja Laptop Acer Atribut <i>Perceived Quality</i> .....	77
3.3.2	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Laptop Acer ..	80
3.3.2.1	Tingkat Kepentingan Laptop Acer Atribut <i>Performance</i> (Kinerja) ..	81
3.3.2.2	Tingkat Kepentingan Laptop Acer Atribut <i>Features</i> (Fitur) .....	83
3.3.2.3	Tingkat Kepentingan Laptop Acer Atribut <i>Reliability</i> (Keandalan) ..	85
3.3.2.4	Tingkat Kepentingan Laptop Acer Atribut <i>Conformance</i> (Kesesuaian)	87
3.3.2.5	Tingkat Kepentingan Laptop Acer Atribut <i>Durability</i> (Daya Tahan)	89
3.3.2.6	Tingkat Kepentingan Laptop Acer Atribut <i>Serviceability</i> (Kemampuan Melayani) .....	91
3.3.2.7	Tingkat Kepentingan Laptop Acer Atribut <i>Aesthetics</i> (Estetika) .....	93
3.3.2.8	Tingkat Kepentingan Laptop Acer Atribut <i>Perceived Quality</i> .....	95
3.3.3	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Laptop Asus .....	98
3.3.3.1	Tingkat Kinerja Laptop Asus Atribut <i>Performance</i> (Kinerja) .....	99
3.3.3.2	Tingkat Kinerja Laptop Asus Atribut <i>Features</i> (Fitur) .....	101
3.3.3.3	Tingkat Kinerja Laptop Asus Atribut <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	102
3.3.3.4	Tingkat Kinerja Laptop Asus Atribut <i>Conformance</i> (Kesesuaian) ..	105
3.3.3.5	Tingkat Kinerja Laptop Asus Atribut <i>Durability</i> (Daya Tahan) .....	107

3.3.3.6	Tingkat Kinerja Laptop Asus Atribut <i>Serviceability</i> (Kemampuan Melayani).....	109
3.3.3.7	Tingkat Kinerja Laptop Asus Atribut <i>Aesthetics</i> (Estetika) .....	111
3.3.3.8	Tingkat Kinerja Laptop Asus Atribut <i>Perceived Quality</i> .....	113
3.3.4	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Laptop Asus	116
3.3.4.1	Tingkat Kepentingan Laptop Asus Atribut <i>Performance</i> (Kinerja)	117
3.3.4.2	Tingkat Kepentingan Laptop Asus Atribut <i>Features</i> (Fitur).....	119
3.3.4.3	Tingkat Kepentingan Laptop Asus Atribut <i>Reliability</i> (Keandalan)	121
3.3.4.4	Tingkat Kepentingan Laptop Asus Atribut <i>Conformance</i> (Kesesuaian)	123
3.3.4.5	Tingkat Kepentingan Laptop Asus Atribut <i>Durability</i> (Daya Tahan)	125
3.3.4.6	Tingkat Kepentingan Laptop Asus Atribut <i>Serviceability</i> (Kemampuan Melayani).....	127
3.3.4.7	Tingkat Kepentingan Laptop Asus Atribut <i>Aesthetics</i> (Estetika).....	129
3.3.4.8	Tingkat Kepentingan Laptop Asus Atribut <i>Perceived Quality</i> .....	131
3.4	Pengukuran PQ ( <i>perceived quality</i> ).....	135
3.5	Grafik Perbandingan <i>Perceived Quality</i> Laptop Acer dan Asus.....	151
3.6	Pembahasan .....	157
BAB IV.....		160
KESIMPULAN DAN SARAN .....		160
4.1	Kesimpulan.....	160
4.2	Saran.....	160
DAFTAR PUSTAKA.....		162
LAMPIRAN .....		165

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laptop Murah Berkualitas di 2019 Harga Rp3-4 Jutaan .....	2
Tabel 1. 2 Merk Laptop Terbaik Kurang Dari 10 Juta Rupiah .....	3
Tabel 1. 3 Top Brand Index kategori Notebook/ Laptop/ Netbook .....	4
Tabel 1. 4 Market Share Laptop di Indonesia Tahun 2017 .....	5
Tabel 1. 5 Toko Komputer di Yogyakarta .....	9
Tabel 1. 6 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 1. 7 Definisi Konsep dan Operasional .....	34
Tabel 1. 8 Instrumen Skala Likert .....	39
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden .....	53
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Laptop Acer .....	55
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Laptop Acer .....	56
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Laptop Asus .....	58
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Laptop Asus .....	59
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 3. 9 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Processor Canggih .....	63
Tabel 3. 10 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Resolusi Layar Tinggi .....	64
Tabel 3. 11 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Gratis Mouse dan Tas .....	65
Tabel 3. 12 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator terhadap Software Pembersih Otomatis .....	66
Tabel 3. 13 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Kapasitas dan Daya Tahan Baterai Lama .....	67
Tabel 3. 14 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Kapasitas Media Penyimpanan yang Banyak .....	68
Tabel 3. 15 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Laptop Memenuhi Standar Keamanan .....	69
Tabel 3. 16 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Laptop Memenuhi Standar Spesifikasi .....	70
Tabel 3. 17 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Bahan Baku Berkualitas .....	71
Tabel 3. 18 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Kualitas Komponen Laptop Bagus dan Mudah Didapat .....	72
Tabel 3. 19 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Pelayanan dan Kemudahan Perbaikan .....	73

Tabel 3. 20	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Pelayanan Sopan dan Kompetensi pelayanan yang Baik.....	74
Tabel 3. 21	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Desain Laptop Menawan.....	75
Tabel 3. 22	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Warna dan Variasi Laptop Beragam .....	76
Tabel 3. 23	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Kualitas Speaker Jelas .....	77
Tabel 3. 24	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Laptop Terbaik .....	78
Tabel 3. 25	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Harga yang Sesuai.....	79
Tabel 3. 26	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Acer Indikator Merek Sudah Dikenal Masyarakat .....	80
Tabel 3. 27	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Processor Canggih.....	81
Tabel 3. 28	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Resolusi Layar Tinggi .....	82
Tabel 3. 29	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Gratis Mouse dan Tas.....	83
Tabel 3. 30	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator terdapat Software Pembersih Otomatis .....	84
Tabel 3. 31	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Kapasitas dan Daya Tahan Baterai Lama .....	85
Tabel 3. 32	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Kapasitas Media Penyimpanan yang Banyak .....	86
Tabel 3. 33	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Laptop Memenuhi Standar Keamanan.....	87
Tabel 3. 34	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Laptop Memenuhi Standar Spesifikasi .....	88
Tabel 3. 35	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Bahan Baku Berkualitas .....	89
Tabel 3. 36	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Kualitas Komponen Laptop Bagus dan Mudah Didapat.....	90
Tabel 3. 37	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Pelayanan dan Kemudahan Perbaikan .....	91
Tabel 3. 38	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Pelayanan Sopan dan Kompetensi pelayanan yang Baik.....	92
Tabel 3. 39	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Desain Laptop Menawan.....	93

Tabel 3. 40	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Warna dan Variasi Laptop Beragam .....	94
Tabel 3. 41	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Kualitas Speaker Jelas .....	95
Tabel 3. 42	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Laptop Terbaik .....	96
Tabel 3. 43	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Harga yang Sesuai .....	97
Tabel 3. 44	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Acer Indikator Merek Sudah Dikenal Masyarakat .....	98
Tabel 3. 45	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Processor Canggih.....	99
Tabel 3. 46	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Resolusi Layar Tinggi .....	100
Tabel 3. 47	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Gratis Mouse dan Tas .....	101
Tabel 3. 48	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator terdapat Software Pembersih Otomatis .....	102
Tabel 3. 49	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Kapasitas dan Daya Tahan Baterai Lama .....	103
Tabel 3. 50	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Kapasitas Media Penyimpanan yang Banyak .....	104
Tabel 3. 51	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Laptop Memenuhi Standar Keamanan .....	105
Tabel 3. 52	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Laptop Memenuhi Standar Spesifikasi .....	106
Tabel 3. 53	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Bahan Baku Berkualitas .....	107
Tabel 3. 54	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Kualitas Komponen Laptop Bagus dan Mudah Didapat.....	108
Tabel 3. 55	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Pelayanan dan Kemudahan Perbaikan .....	109
Tabel 3. 56	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Pelayanan Sopan dan Kompetensi pelayanan yang Baik.....	110
Tabel 3. 57	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Desain Laptop Menawan.....	111
Tabel 3. 58	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Warna dan Variasi Laptop Beragam .....	112
Tabel 3. 59	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Kualitas Speaker Jelas .....	113

Tabel 3. 60	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Laptop Terbaik .....	114
Tabel 3. 61	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Harga yang Sesuai.....	115
Tabel 3. 62	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kinerja Asus Indikator Merek Sudah Dikenal Masyarakat .....	116
Tabel 3. 63	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Processor Canggih.....	117
Tabel 3. 64	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Resolusi Layar Tinggi .....	118
Tabel 3. 65	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Gratis Mouse dan Tas.....	119
Tabel 3. 66	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator terdapat Software Pembersih Otomatis .....	120
Tabel 3. 67	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Kapasitas dan Daya Tahan Baterai Lama .....	121
Tabel 3. 68	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Kapasitas Media Penyimpanan yang Banyak .....	122
Tabel 3. 69	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Laptop Memenuhi Standar Keamanan.....	123
Tabel 3. 70	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Laptop Memenuhi Standar Spesifikasi .....	124
Tabel 3. 71	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Bahan Baku Berkualitas .....	125
Tabel 3. 72	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Kualitas Komponen Laptop Bagus dan Mudah Didapat.....	126
Tabel 3. 73	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Pelayanan dan Kemudahan Perbaikan .....	127
Tabel 3. 74	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Pelayanan Sopan dan Kompetensi pelayanan yang Baik.....	128
Tabel 3. 75	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Desain Laptop Menawan.....	129
Tabel 3. 76	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Warna dan Variasi Laptop Beragam .....	130
Tabel 3. 77	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Kualitas Speaker Jelas .....	131
Tabel 3. 78	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Laptop Terbaik .....	132
Tabel 3. 79	Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Harga yang Sesuai .....	133



Tabel 3. 80 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Kepentingan Asus Indikator Merek Sudah Dikenal Masyarakat .....	134
Tabel 3. 81 Atribut Penelitian .....	135
Tabel 3. 82 Rekapitulasi Skor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Laptop Acer .....	136
Tabel 3. 83 Rekapitulasi Skor Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Laptop Asus .....	141
Tabel 3. 84 Rekapitulasi Skor Bobot dan Tingkat Kinerja Laptop Acer dan Laptop Asus .....	147
Tabel 3. 1 Skor Total Kepentingan dan Performans Laptop Acer dan Laptop Asus .....	148
Tabel 3. 86 Bobot dan PQ Relatif Laptop Acer dan Laptop Asus .....	149

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir .....	32
-------------------------------------	----

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1. 1 Bobot (Tingkat Kepentingan Relatif) Laptop Acer dan Asus .....	151
Grafik 1. 2 PQ (Tingkat Kinerja Relatif) Laptop Acer dan Asus .....	154