

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Berita Acara Ujian Skripsi	iii
Motto.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	7
1. Diferensiasi.....	9
2. Diferensiasi Produk	9
3. Diferensiasi Pelayanan	10
4. Diferensiasi Karyawan	12

5. Diferensiasi <i>Image</i>	13
6. Diferensiasi <i>Channel</i>	14
7. Kinerja	15
8. Hubungan Diferensiasi Produk terhadap Kinerja	16
9. Hubungan Diferensiasi Pelayanan terhadap Kinerja	16
10. Hubungan Diferensiasi karyawan terhadap Kinerja	16
11 Hubungan Diferensiasi <i>Image</i> terhadap Kinerja	17
12 Hubungan Diferensiasi <i>Channel</i> terhadap Kinerja	17
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Konseptual	20
D. Hipotesis.....	21

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel	22
C. Jenis Data Penelitian	22
D. Prosedur Pengambilan Data	22
E. Klasifikasi Variabel Penelitian	23
F. Uji Instrumen	28
G. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Pengembalian Kuesioner	34
---	----

B. Analisis Deskriptif.....	34
C. Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	49
Daftar Pustaka.....	51
Lampiran.....	54