

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