

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT	viii
ABSTRAKSI.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SKEMA	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah :.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	11
A. Landasan Teori	11
1. Keunggulan Bersaing	11
2. Diferensiasi Produk.....	13
3. Inovasi Produk	16
4. Kualitas Produk.....	18
5. Kepuasan Pelanggan	21
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Konseptual.....	25
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III	30
A. Rancangan Penelitian.....	30

B.	Obyek dan Waktu Penelitian	31
C.	Populasi.....	32
D.	Sampel dan Teknik Sampling.....	33
E.	Jenis Data Penelitian.....	34
F.	Teknik Pengambilan Data.....	34
G.	Klasifikasi Variabel Penelitian	35
H.	Definisi Operasional Variabel	36
I.	Skala Pengukuran Variabel.....	38
J.	Uji Instrumen	40
1.	Uji Validitas	40
2.	Uji Reliabilitas	46
K.	Teknik Analisis Data	48
1.	Analisis Deskriptif	48
2.	Analisis Kuantitatif	48
BAB IV	51
A.	Analisis Deskriptif	51
1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	51
2.	Karakteristik Responden	52
3.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	56
B.	Analisis Kuantitatif.....	61
1.	Pengujian Outer Model (Measurement Model)	61
2.	Pengujian Inner Model (Structural Model).....	66
3.	Hasil Pembahasan	73
BAB V	84
A.	Kesimpulan	84
B.	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN	xiv