

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GRAFIK	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Tinjauan Pustaka	10
1.5.1 Tinjauan Empiris	10
1.5.2 Tinjauan Teoritis	14
1.5.2.1 Produk	15
1.5.2.2 Persepsi	23
1.5.2.3 Persepsi Kualitas	26
1.5.2.4 Kualitas	31
1.5.2.5 Kualitas Produk	35
1.5.2.6 <i>Smartphone</i>	38
1.6 Kerangka Pemikiran	42
1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	43
1.7.1 Definisi Konsep	43
1.7.2 Definisi Operasional	45
1.8 Metode Penelitian	46
1.8.1 Jenis Penelitian	46

1.8.2 Ruang Lingkup Penelitian	47
1.8.3 Lokasi Penelitian	47
1.8.4 Sumber Data	47
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data	47
1.8.6 Populasi Dan Sampel	48
1.8.6.1 Populasi	48
1.8.6.2 Sampel	48
1.8.7 Teknik Sampling	49
1.8.8 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	50
1.8.8.1 Uji Validitas	50
1.8.8.2 Uji Reliabilitas	50
1.8.9 Teknik Analisis Data	51
1.8.9.1 Skala Pengukuran	51
1.8.9.2 Analisis Deskriptif	52
1.8.9.3 Uji PQ (<i>Perceived Quality</i>)	52
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	54
2.1 Sejarah Perusahaan Xiaomi	54
2.2 Sejarah Perusahaan Lenovo	58
BAB III ANALISIS DATA PEMBAHASAN	63
3.1 Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	63
3.1.1 Uji Validitas	63
3.1.2 Uji Reliabilitas	68
3.2 Analisis Deskriptif	68
3.2.1 Tanggapan Responden Terhadap KINERJA Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi	70
3.2.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Performance</i>	70
3.2.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Realibility</i>	71
3.2.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Durability</i>	72

3.2.1.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Features</i>	73
3.2.1.5	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Conformance to Spesification</i>	76
3.2.1.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Aesthetics</i>	77
3.2.1.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Maintanability</i>	79
3.2.1.8	Data Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap KINERJA Atribut Kualitas Produk <i>Smarphone</i> Xiaomi	81
3.2.2	Tanggapan Responden Terhadap KEPENTINGAN Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi	82
3.2.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Performance</i>	82
3.2.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Realibility</i>	83
3.2.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Durability</i>	84
3.2.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Features</i>	85
3.2.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Conformance to Spesification</i>	87
3.2.2.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Aesthetics</i>	89
3.2.2.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tentang Atribut <i>Maintanability</i>	90
3.2.2.8	Data Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap KEPENTINGAN Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi	92
3.2.2.9	Rekapitulasi Data Responden Terhadap Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Xiaomi Tingkatan KINERJA Dan Tingkatan KEPENTINGAN	93

3.2.3	Tanggapan Responden Terhadap KINERJA Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> LENOVO	95
3.2.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Performance</i>	95
3.2.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Realibility</i>	96
3.2.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Durability</i>	97
3.2.3.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Features</i>	99
3.2.3.5	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Conformance to Spesification</i>	101
3.2.3.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Aesthetics</i>	102
3.2.3.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Maintanability</i>	104
3.2.3.8	Data Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap KINERJA Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo	106
3.2.4	Tanggapan Responden Terhadap KEPENTINGAN Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo	107
3.2.4.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Performance</i>	107
3.2.4.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Realibility</i>	108
3.2.4.3	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Durability</i>	109
3.2.4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Features</i>	110
3.2.4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Conformance to Spesification</i>	112

3.2.4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Aesthetics</i>	113
3.2.4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tentang Atribut <i>Maintanability</i>	115
3.2.4.8	Data Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap KINERJA Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo	117
3.2.4.9	Rekapitulasi Data Responden Terhadap Atribut Kualitas Produk <i>Smartphone</i> Lenovo Tingkatan KINERJA Dan Tingkatan KEPENTINGAN	118
3.3	Pengukuran PQ (<i>Perceived Quality</i>)	120
3.4	Pembahasan	132
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		141
4.1	KESIMPULAN	141
4.2	SARAN.....	142
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		