

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	i
DAFTAR GAMBAR	ii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Kerangka Pemikiran	8
1.5 Hipotesis	10
II. LANDASAN TEORI	11
2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2 Pengertian Produk.....	12
2.2.1 Tingkat Produk : Hierarki Nilai Pelanggan	13
2.2.2 Klasifikasi Produk	14
2.3 Pengertian Atribut Produk	17
2.3.1 Komponen Atribut Produk	18
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	23
III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	28

3.2.3 Pengukuran Variabel	29
3.3 Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Definisi Operasional Variabel	31
3.6 Uji Instrumen Penelitian	32
3.6.1 Uji Validitas.....	33
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Analisis Kuantitatif.....	34
3.7.1.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	34
3.7.2 Analisis Kualitatif.....	35
IV PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan Samsung.....	36
4.1.1 Sejarah Singkat Samsung	36
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	37
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	39
4.2.1 Uji Validitas.....	39
4.2.2 Uji Reliabilitas	40
4.3 Analisis Kualitatif	42
4.3.1 Karakteristik Responden	42
4.3.2 Analisis Kualitatif	47
4.4 Analisis Kuantitatif.....	61
V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN