

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian	12
1.3.2.1 kegunaan akademis	13
1.3.2.2 kegunaan praktisi	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMILKIRAN DAN HIPOTESIS	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Bauran Pemasaran	15
2.1.3 Pemahaman Konsep Produk	18
2.1.3.1 Pengertian produk	18
2.1.3.2 Tingkatan Produk	18
2.1.3.3 Hirarki produk	19
2.1.3.4 Klasifikasi produk	20
2.1.4 Atribut Produk	21
2.1.4.1 Pengertian atribut produk	21
2.1.4.2 Komponen atribut produk	22
2.1.4.2.1 Kualitas produk	22
2.1.4.2.2 Fitur produk	23
2.1.4.2.3 Desain Produk	25

2.1.5 Pemahaman Konsep Harga	26
2.1.5.1 Pengertian Harga	26
2.1.5.2 Penetapan Harga	27
2.1.6 Customer Value.....	29
2.1.6.1 Total customer value	32
2.1.6.2 Total Customer Cost	33
2.1.7 Hubungan Atribut Produk & Harga dengan customer value .	34
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Hipotesis	41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	42
3.1 Objek Penelitian.....	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.2.1 Metode Penelitian	43
3.2.2 Desain Penelitian	45
3.3 Operasionalisasi Variabel	46
3.4 Jenis dan Sumber Data	53
3.4.1 Sumber Data	53
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	55
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	57
3.5.1 Populasi	57
3.5.2 Sampel	57
3.5.3 Teknik Penarikan Sampel	59
3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis	61
3.6.1 Rancangan Analisis Data	61
3.6.2 Uji Hipotesis.....	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Profil Objek Penelitian	73
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	73
4.1.2 Profil Produk Telepon Seluler Siemens.....	77
4.2 Karakteristik Responden	78
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79

4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	81
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan ..	82
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman	84
4.3.1 Pengalaman Responden Berdasarkan Sumber Informasi	84
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tipe Telepon Seluler yang Digunakan	85
4.3.3 Pengalaman Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	86
4.4 Deskripsi Variabel yang Diteliti	87
4.4.1 Tanggapan Responden Terhadap Atribut Produk Telepon Seluler Siemens	87
4.4.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Kualitas Produk Telepon Seluler Siemens.....	88
4.4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Fitur Telepon Seluler Siemens.....	93
4.4.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Desain Telepon Seluler Siemens.....	105
4.4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Atribut Produk Telepon Seluler Siemens.....	113
4.4.3 Tanggapan Responden Terhadap Harga Telepon Seluler Siemens	115
4.4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap List Price Telepon Seluler Siemens.....	115
4.4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Discount Telepon Seluler Siemens.....	118
4.4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Allowance Telepon Seluler Siemens.....	119
4.4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Payment Period Telepon Seluler Siemens.....	120
4.4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Credit Term Telepon Seluler Siemens.....	121
4.4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Atribut Produk Telepon Seluler Siemens.....	122
4.4.5 Tanggapan Responden Terhadap Customer Value	124



4.4.5.1 Tanggapan Konsumen Terhadap Kinerja Total Customer Value Telepon Seluler Siemens.....	124
4.4.5.1 Tanggapan Konsumen Terhadap Kinerja Total Customer Cost Telepon Seluler Siemens	128
4.4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Customer Value Telepon Seluler Siemens.....	132
4.5 Hasil Pengujian Hipotesis	133
4.5.1 Kriteria Pengambilan Keputusan.....	134
4.5.2 Pengujian Asumsi Regresi	134
4.5.3 Koefisien Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi	136
4.5.4 Pengujian Hipotesis dan Signifikan secara Simultan (uji F).....	136
4.5.5 Uji t dan Signifikan	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT PENULIS	