

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan Vans.....	1
1.1.2 Sejarah Perusahaan Converse.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	17
2.1.1 Pemasaran.....	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.3 Produk.....	18
2.1.4 Klasifikasi Produk	18
2.1.5 Kualitas Produk	20
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	35
2.5.1 Variabel penelitian.....	35
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	35
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	36
3.2.1 Variabel Operasional	36
3.2.2 Skala Pengukuran	39
3.3 Tahapan Penelitian	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel.....	41
3.5 Pengumpulan Data.....	42
3.5.1 Sumber Data.....	42
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6 Teknik Pengujian Data	43
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas	47
3.7 Teknik Analisis data	48
3.7.1 Analisis Deskriptif	48
3.7.2 <i>Comparative Research</i>	50
3.8 Uji Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Karakteristik Responden.....	52
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	55
4.2 Analisis Deskriptif.....	56
4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Dimensi <i>Performance</i>	56
4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Dimensi <i>Feature</i>	60
4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Dimensi <i>Reliability</i>	63
4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Dimensi <i>Conformance</i>	65

4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Dimensi <i>Durability</i>	68
4.2.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Dimensi <i>Serviceability</i>	71
4.2.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Dimensi <i>Aesthetics</i>	73
4.2.8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk Dimensi <i>Perceived Quality</i>	75
4.2.9 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	79
4.3 Uji Beda Rata – Rata Kualitas Produk	80
4.4 Uji Beda Setiap Dimensi Kualitas Produk	82
4.4.1 Uji Beda Dimensi <i>Performance</i> Pada Produk Sepatu Vans Dengan Produk Sepatu Converse	82
4.4.2 Uji Beda Dimensi <i>Features</i> Pada Produk Sepatu Vans Dengan Produk Sepatu Converse	83
4.4.3 Uji Beda Dimensi <i>Reliability</i> Pada Produk Sepatu Vans Dengan Produk Sepatu Converse	84
4.4.4 Uji Beda Dimensi <i>Conformance</i> Pada Produk Sepatu Vans Dengan Produk Sepatu Converse	85
4.4.5 Uji Beda Dimensi <i>Durability</i> Pada Produk Sepatu Vans Dengan Produk Sepatu Converse	86
4.4.6 Uji Beda Dimensi <i>Serviceability</i> Pada Produk Sepatu Vans Dengan Produk Sepatu Converse	87
4.4.7 Uji Beda Dimensi <i>Aesthetics</i> Pada Produk Sepatu Vans Dengan Produk Sepatu Converse	88
4.4.8 Uji Beda Dimensi <i>Perceived Quality</i> Pada Produk Sepatu Vans Dengan Produk Sepatu Converse	89
4.5 Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	