

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Fokus Penelitian	12
1.4 Identifikasi Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Persepsi Konsumen.....	13
2.1.2 Segmen Pelanggan.....	14
2.1.3 Value Proposition (Proposisi Nilai).....	16
2.1.4 Value Propositions Design (Desain Proposisi Nilai).....	17
2.1.5 Profil Konsumen	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	31
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34

3.1 Paradigma Penelitian	34
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	34
3.2.1 Subjek Penelitian	34
3.2.2 Objek Penelitian.....	34
3.3 Lokasi Penelitian	35
3.4 Unit Analisis Data	35
3.5 Informan Kunci	35
3.6 Teknik Pengumpulan data	36
3.7 Teknik Analisis Data	37
3.8 Keabsahan Data	39
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4. 1 Karakteristik Informan	40
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.3 Pembahasan	52
BAB V.....	56
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii