2.1.6 Kualitas Produk…….....18
2.1.7 Indikator Kualitas Produk…….....18
2.2 Penelitian Terdahuluan……..……...19
2.3 Kerangka Pemikiran…….....21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 20
3.1 Pendekatam Penelitian…….....22
3.2 Jenis Penelitian…….....22
3.3 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran…….....23
3.3.1 Variabel Operasional……...…….....23
3.3.2 Skala Pengukuran……....…….…24
3.4 Tahapan Penelitian…….....……..25
3.5 Populasi dan Sampel…….....27
3.5.1 Populasi…….....27
3.5.2 Sampel…….....27
3.6 Pengumpulan Data……29
3.6.1 Informasi atau Sumber Data Penelitian…….....……..29
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data…….....……...29
3.7 Uji Keabsahan Data…….....…….....30
3.7.1 Uji Validitas……...…….....31
3.7.2 Uji Reliabilitas…….....…….....32
3.8 Teknik Analisis Data…….....……32
3.8.1 Analisis Deskriptif…….....……..32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 34
4.1 Hasil Penelitian…….....….34
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian…….....35
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin…….....…….35
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia……...……36
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan……..37

4.3 Analisis Deskriptif…….....…….40
4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Performance*…..…….....…….40
4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Features*……...……41
4.3.3 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Reliability*……...……..42
4.3.4 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Comformance To Specification*…...……43
4.3.5 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Durability*……..……...44
4.3.6 Tanggapan Responden terhadap Dimensi *Perceived Quality*……..……...46
4.4 Pembahasan……...…..48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 47
5.1 Kesimpulan……...…..50
5.2 Saran…….....….50
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan…….....50
5.2.2 Saran Untuk Penelitian…….....51
DAFTAR PUSTAKA..... 52
LAMPIRAN..... 51