

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.2 <i>Positioning</i> .....	8
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Lokasi.....	12
2.1.5 Harga.....	12
2.1.6 Fitur.....	13
2.1.7 Desain .....	14
2.1.8 Layanan Purna jual .....	15
2.1.9 Persepsi .....	15
2.1.10 Proses Persepsi.....	18
2.1.11 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	18

2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4 Definisi Operasional Penelitian .....	24
3.4.1 Variabel Penelitian .....	24
3.4.2 Definisi Operasional dan Indikator Penelitian .....	24
3.5 Populasi dan Sampel.....	27
3.5.1 Populasi.....	27
3.5.2 Sampel dan Ukuran Sampel .....	28
3.5.3 Skala Psikometrik Penelitian.....	28
3.6 Uji Coba Instrumen.....	29
3.6.1 Uji Validitas .....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	30
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	31
4.2 Karakteristik Responden.....	32
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	35
4.3.1 Uji Validitas Instrumen .....	35
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen .....	36
4.4 Presepsi Responden .....	37
4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan .....	37
4.4.2 Variabel Lokasi .....	41
4.4.3 Variabel Harga .....	43
4.4.4 Variabel Fitur .....	46
4.4.5 Variabel Desain .....	48
4.4.6 Variabel Layanan Purna Jual.....	50

4.5 Hasil Analisis Cluster .....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>

