DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRACT…….. iv

ABSTRAK……. v

KATA PENGANTAR……...……... vi

DAFTAR ISI……...…….. x

DAFTAR TABEL ……... xiv

DAFTAR GAMBAR…… xvii

DAFTAR GRAFIK…….. xviii

DAFTAR LAMPIRAN…… xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian…….. 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah…… 7

1.2.1 Identifikasi masalah…….. 7

1.2.2 Rumusan Masalah…….. 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian……... 8

1.3.1 Maksud Penelitian…….…. 8

1.3.2 Tujuan Penelitian…… 8

1.4 Kegunaan Penelitian…….. 9

1.4.1 Kegunaan Praktis…..…….. 9

1.4.2 Keguanaan Akademis…… 9

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian……. 10

1.5.1 Lokasi Penelitian…… 10

1.5.2 Waktu Penelitian…… 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka…… 12

2.1.1 Diferensiasi Produk ……..… 12

2.1.1.1 Pengertian Diferensiasi Produk…… 12

2.1.1.2 Syarat Mebangun Diferensiasi…….. 13

2.1.1.3 Kriteria dan Basis dalam Diferensiasi…….. 14

2.1.1.4 Tahap-tahap Membangun Diferensiasi……. 18

2.1.1.5 Teknik Mempertahankan Diferensiasi yang sudah terbentuk…….. 20

2.1.2 Penelitian Terdahulu…….. 21

2.2 Kerangka Pemikiran…….. 22

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian……. 24

3.2 Metode Penelitian…….. 24

3.2.1 Desain Penelitian……..… 25

3.2.2 Operasional Variabel Peneltian…… 28

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data…….…… 30

3.2.3.1 Sumber Data……. 30

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data……. 30

3.2.3.2.1 Populasi……. 31

3.2.3.2.2 Sampel…….. 31

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data…….**.....** 32

3.2.5 Metode Analisis Data……..……. 33

BAB IV HASIL PENELTIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum perusahaan……. 36

4.1.1 Sejarah Perusahaan……... 36

4.1.2 Struktur Organisasi……. 37

4.1.3 Deskripsi Jabatan…….. 38

4.1.4 Aktivitas Perusahaan……. 42

4.2 Pembahasan Penelitian…….. 42

4.2.1 Diferensiasi Produk Mochi Es Krim……... 42

4.2.2 Karakteristik Responden……... 45

4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Diferensiasi Produk Mochi Es Krim pada Mochilok di Jl. Kubang Sari VII No.42 Bandung……...…... 54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan……... 79

5.2 Saran……. 80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP