DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN …….. i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ……..…….. ii

MOTTO ……..……. iii

ABSTRACT ……... iv

ABSTRAK ……..…..... v

KATA PENGANTAR …… vi

DAFTAR ISI ……..... ix

DAFTAR GAMBAR …….…..... xiv

DAFTAR TABEL ……... xv

DAFTAR LAMPIRAN …….. xix

BAB I PENDAHULUAN …….. 1

1.1 Latar Belakang Penelitian ……. 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ……... 5

1.2.1 Identifikasi Masalah …….. 5

1.2.2 Rumusan Masalah ……. 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian …….. 6

1.3.1 Maksud Penelitian ……. 6

1.3.2 Tujuan Penelitian ……... 7

1.4 Kegunaan Penelitian …….. 7

1.4.1 Kegunaan Praktis ……... 7

1.4.2 Kegunaan Akademis …….. 8

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian ……. 8

1.5.1 Lokasi Penelitian …… 8

1.5.2 Waktu Penelitian …… 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN ……. 10

2.1 Kajian Pustaka ……... 10

2.1.1 Pengertian Diferensiasi Produk ……. 10

2.1.1.1 Tahap-tahap Membangun Diferensiasi…..…… 12

2.1.1.2 Tahap-tahap Mempertahankan Diferensiasi

yang Sudah Terbentuk……..…. 13

2.1.2 Macam-macam Diferensiasi Produk ……. 14

2.1.2.1 Manfaat Diferensiasi Produk ……. 18

2.1.2.2 Tujuan Diferensiasi Produk ……..…..... 20

2.1.3 Hasil Penelitian Terdahulu ……..... 21

2.2 Kerangka Pemikiran …….. 22

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN ……... 24

3.1 Objek Penelitian ……... 24

3.2 Metode Penelitian ……. 24

3.2.1 Desain Peneltian ……...……. 25

3.2.2 Operasionalisasi Variabel …….. 28

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data …….. 30

3.2.3.1 Sumber Data (Primer dan Sekunder) ……. 30

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data ……. 31

3.2.3.2.1 Populasi …….. 31

3.2.3.2.2 Sampel …… 31

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data (observasi, kuesioner, wawancara, dokumentasi) ……. 33

3.2.5 Rancangan Analisis ……... 35

3.2.5.1 Rancangan Analisis Deskiptif /Kualitatif …….. 35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ……. 38

4.1 Gambaran Umum Perusahaan ……... 38

4.1.1 Sejarah Perusahaan …… 38

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan ……. 43

4.1.3 Job Description/Deskripsi Jabatan ……. 45

4.1.4 Aktivitas Perusahaan ……. 48

4.2 Karakteristik Responden ……..….... 49

4.3 Hasil Analisis Deskriptif/Kualitatif …….…….. 55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan ……..... 80

5.2 Saran ……..…. 81

DAFTAR PUSTAKA

KUESIONER

LAMPIRAN-LAMPIRAN LAIN