DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRAK.....……... **i**

ABSTRACT..... **ii**

KATA PENGANTAR……. ….…… **iii**

DAFTAR ISI……..…..... **vii**

DAFTAR TABEL.....…… **xi**

DAFTAR GAMBAR……. **xvii**

DAFTAR LAMPIRAN……...……..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian…...……. 1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah…..…….. 8

1.2.1. Identifikasi Masalah…… 8

1.2.2. Rumusan Masalah……... 8

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian……..…. 9

1.3.1. Maksud Penelitian…….. 9

1.3.2. Tujuan Penelitian……. 9

1.4. Kegunaan Penelitian…… 9

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian……. 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka…….……..…….. 12

2.1.1. Pengertian Pemasaran…….. 12

2.1.2. Strategi Pemasaran…….…….. 13

2.1.3. Strategi Diferensiasi……..…….…….. 14
2.1.3.1. Pengertian Strategi Diferensiasi..... 15
2.1.3.2. Komponen Strategi Diferensiasi…….. 15
2.1.3.3. Syarat Diferensiasi……... 16
2.1.3.4. Mengidentifikasikan Diferensiasi Dari Sisi Pelaku Bisnis ……..……...….. 16
2.1.4. Keunggulan Bersaing……..…….....….…….. 17
2.1.4.1. Pengertian Keunggulan Bersaing.…….. 18
2.1.4.2. Komponen Keunggulan Bersaing.…….. 18
2.1.4.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing.……..... 19
2.1.4.4. Meningkatkan Keunggulan Bersaing…. 19
2.1.5. Hubungan Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing…….…….. 21
2.1.6. Penelitian Terdahulu…….…….. 22
2.2. Kerangka Pemikiran……..…… 23
2.3. Hipotesis……..……..……... 26

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian…….……... 27
3.2. Metode Penelitian…….…..…… 27
3.2.1. Desain Penelitian……..…… 29
3.2.2. Operasionalisasi Variabel…….…… 30
3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data…...…… 33
3.2.3.1. Sumber Data…...…….…...… 33
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data…… 35
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data……...… 37
3.2.4.1. Uji Validitas…..…….…….. 37
3.2.4.2. Uji Reliabilitas…..……..…… 41

3.2.5. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis……..... 43
3.2.5.1. Rancangan Analisis……..…… 43
3.2.5.2. Uji Hipotesis……...…… 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian……..…….……... 52
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan……..…… 52
4.1.2. Struktur Organisasi PT. Telkom……..…..… 54
4.1.3. Deskripsi Jabatan…….…….…… 56
4.1.4. Aspek Kegiatan Perusahaan…….…… 59
4.1.5. Karakteristik Responden…….…….…… 64
4.2. Pembahasan Penelitian……..……..……... 69
4.2.1. Hasil Analisis Strategi Diferensiasi Pada Produk Speedy……..……... 70
4.2.2. Hasil *Scoring* Strategi Diferensiasi Pada Produk Speedy……..……... 79
4.2.3. Hasil Analisis Keunggulan Bersaing Pada Produk Speedy……..……... 81
4.2.4. Hasil *Scoring* Keunggulan Bersaing Pada Produk Speedy……..……... 89
4.2.5. Analisis Kuantitatif Pengaruh Penerapan Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing Speedy……..……... 90
4.2.5.1. Analisis Regresi……..…….... 91
4.2.5.2. Analisis Korelasi *Pearson*..…….... 96
4.2.5.3. Analisis Koefisien Determinasi……..... 97
4.2.5.4. Hasil Uji Hipotesis……..……..... 98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan……..……..…… 101

5.2. Saran…….. 102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP