

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERNYATAAN AKADEMIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Apple	1
1.1.2 Samsung	3
1.2 Latar Belakang Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	18
1.7 Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	20
2.1.1 Rangkuman Teori	20
A. Manajemen Pemasaran	20
B. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	21
C. Produk	22
D. Kualitas Produk	24
2.1.2 Penelitian Terdahulu	27

2.2	Kerangka Pemikiran	42
2.3	Hipotesis	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Karakteristik Penelitian	44
3.2	Alat Pengumpulan Data	44
	3.2.1 Variabel Operasional	45
3.3	Tahapan Penelitian	51
3.4	Populasi dan Sampel	52
	3.4.1 Populasi	52
	3.4.2 Sampel	52
	3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	54
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	54
3.6	Validitas dan Reliabilitas	55
	3.6.1 Uji Validitas	56
	3.6.2 Uji Reliabilitas	57
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	58
	3.7.1 Analisis Deskriptif	58
	3.7.2 Uji Normalitas	60
	3.7.3 Uji T (<i>T-Test</i>)	61
	3.7.4 Uji Mann Whitney	61
3.8	Hipotesis Penelitian.....	63

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	64
	4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
	4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	66
	4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
4.2	Hasil Penelitian	67

4.2.1 Analisis Mengenai Kualitas Produk PC Tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S Menurut Pendapat Konsumen	68
A. Kinerja (<i>Performance</i>) PC Tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 Menurut Pendapat Konsumen	68
B. Fitur (<i>Feature</i>) PC Tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 Menurut Pendapat Konsumen	74
C. Keandalan (<i>Reliability</i>) PC Tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 Menurut Pendapat Konsumen.....	78
D. Kesesuaian dengan Spesifikasi (<i>Conformance to Specifications</i>) PC Tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 Menurut Pendapat Konsumen.....	81
E. Daya Tahan (<i>Durability</i>) PC Tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 Menurut Pendapat Konsumen.....	84
F. Kemampuan Pelayanan (<i>Serviceability</i>) PC Tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 Menurut Pendapat Konsumen	89
G. Estetika (<i>Esthetic</i>) PC Tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 Menurut Pendapat Konsumen	92
H. Persepsi Kualitas (<i>Perceived Quality</i>) PC Tablet iPad Air 2 dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 Menurut Pendapat Konsumen	96
4.3 Uji Normalitas	98
4.4 Hasil Uji Hipotesis	99
1. Perbedaan Dimensi Kinerja (<i>Performance</i>)	101
2. Perbedaan Dimensi Fitur (<i>Feature</i>)	101
3. Perbedaan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	102
4. Perbedaan Dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi (<i>Conformance to Specifications</i>)	103
5. Perbedaan Dimensi Daya Tahan (<i>Durability</i>)	103
6. Perbedaan Dimensi Kemampuan Pelayanan (<i>Serviceability</i>)	103
7. Perbedaan Dimensi Estetika (<i>Esthetic</i>)	104
8. Perbedaan Berdasarkan Dimensi Persepsi Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)	104

4.5	Analisis Perbandingan Kualitas Produk iPad Air 2 Dan Samsung Galaxy Tab S 10.5 Menurut Pendapat Konsumen	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran	109
5.2.1	iPad Air 2	109
5.2.2	Samsung Galaxy Tab S 10.5	109
5.2.3	Calon Konsumen	110
5.2.4	Distributor.....	110
5.2.5	Penelitian Selanjutnya	110
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN – LAMPIRAN		118