

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	9
D. Tujuan Penelitian .....	9
F. Kegunaan Penelitian.....	10
G. Kerangka Pemikiran .....	11
H. Hipotesis .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>
A. Telaah Pustaka .....	20
1. Manajemen.....	20
2. Manajemen Pemasaran.....	32
B. Tinjauan Teoritis .....	32
1. Diferensiasi .....	32
2. Inovasi Produk.....	38
3. Kepuasan Konsumen .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A. Metode Penelitian.....	49
B. Populasi dan Sampel.....	49
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	53
E. Teknik Pengolahan Data.....	55
F. Teknik Analisis Data.....	55
G. Jadwal Penelitian.....	61

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
A. Hasil Penelitian.....	71
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	87
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>91</b>
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share Android in 2012.....	6
Tabel 1.2 Market Share Android in 2013.....	6
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 2.1 Fungsi-Fungsi Manajemen.....	28
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian .....	52
Tabel 3.2 Diferensiasi Produk.....	54
Tabel 3.3 Inovasi Produk .....	54
Tabel 3.4 Kepuasan Konsumen.....	55
Tabel 3.5 Kaidah Reliabilitas Tritton.....	57
Tabel 3.6 Kriteria Interpretasi Skor .....	58
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Diferensiasi Produk ( $X_1$ ).....	71
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Inovasi Produk ( $X_2$ ) .....	72
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	72
Tabel 4.4 Kaidah Reliabilitas Tritton.....	73
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas Diferensiasi Produk ( $X_1$ ).....	73
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas Inovasi Produk ( $X^2$ ).....	74
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y).....	74
Tabel 4.8 Data Deskriptif Total Skor.....	75
Tabel 4.9 Kriteria Interpretasi Skor.....	76
Tabel 4.10 Matriks Korelasi.....	79
Tabel 4.11 Coefficients.....	81
Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis (Uji F).....	85
Tabel 4.13 Tabel Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian .....	18
--------------------------------------	----

