

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Pemikiran	8
1.6 Hipotesis	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	28
2.2 Bauran Pemasaran	30
2.3 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran.....	31

2.4 Produk.....	33
2.4.1 Tingkatan Produk	35
2.4.2 Klasifikasi Produk	36
2.5 Atribut Produk	39
2.5.1 Unsur-Unsur Atribut Produk	41
2.6 Perilaku Konsumen.....	44
2.7 Psikologis Konsumen	47
2.8 Keputusan Pembelian	49
2.9 Loyalitas	52
2.9.1 Karakteristik Pelanggan Loyal	53
2.9.2 Jenis-Jenis Loyalitas	53
2.9.3 Tingkatan Loyalitas	55

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	57
3.1.1 Sejarah Objek Penelitian	57
3.2 Metode Penelitian	62
3.2.1 Jenis Penelitian	62
3.2.2 Data yang di Perlukan dalam Penelitian, Jenis Data, dan Sumber Data.....	62
3.2.3 Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel	63
3.2.4 Variabel, dan Tabel Operasional Variabel	65
3.3 Instrumen, Syarat Instrumen yang Baik untuk Pedoman Kuesioner,	

dan Bentuk Instrumen untuk Pedoman Kuesioner	67
3.4 Metode Analisis Data	70
3.4.1 Regresi Linier Sederhana.....	70
3.5 Method Of Successive Interval (MSI).....	72
3.6 Pengujian Hipotesis	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Atribut Produk Handphone Blackberry	75
4.2 Tanggapan Konsumen tentang Atribut Produk Handphone Blackberry	93
4.2.1 Instrumen Penelitian (Pedoman Kuisoner yang digunakan dalam Mengumpulkan Data).....	93
4.2.2 Identitas Responden.....	102
4.2.3 Tanggapan Konsumen Tentang Atribut Produk Handphone Blackberry	105
4.3 Tingkat Loyalitas Konsumen pada Handphone Blackberry.....	114
4.4 Pengaruh Atribut Produk terhadap Loyalitas Konsumen pada Handphone Blackberry di Kota Bandung.....	119
4.4.1 Pengujian Hipotesis	123

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	126
5.2 Saran	128

DAFTAR PUSTAKA xvii

LAMPIRAN xx



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Loyalitas Konsumen.....	3
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	66
Tabel 3.2 Gradasi Skala Likert.....	70
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Atribut Produk	94
Tabel 4.2 Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Atribut Produk	95
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	95
Tabel 4.4 Rekapitulasi Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen	96
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Atribut Produk Model Case Processing Summary.....	97
Tabel 4.6 Reliabilitas Statistik Variabel Atribut Produk	97
Tabel 4.7 Item Statistik Variabel Atribut Produk	98
Tabel 4.8 Item Total Statistik Variabel Atribut Produk.....	99
Tabel 4.9 Scale Statistik Variabel Atribut Produk	99
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Loyalitas Konsumen Model Case Processing Summary	100
Tabel 4.11 Reliabilitas Statistik Variabel loyalitas Konsumen.....	100
Tabel 4.12 Item Statistik Variabel Loyalitas Konsumen	101
Tabel 4.13 Item Total Statistik Variabel Loyalitas Konsumen.....	101
Tabel 4.14 Scale Statistik Variabel Loyalitas Konsumen.....	102

Tabel 4.15 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	103
Tabel 4.16 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	103
Tabel 4.17 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	104
Tabel 4.18 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	105
Tabel 4.19 Rentang Klasifikasi Variabel	107
Tabel 4.20 Tanggapan Responden tentang Handphone Merek Blackberry Memiliki Kemampuan Memuaskan Kebutuhan Pelanggan.....	107
Tabel 4.21 Tanggapan Responden tentang Handphone Merek Blackberry Memiliki Model Internal yang Lengkap Sebagai Pembeda dengan Produk Lain	108
Tabel 4.22 Tanggapan Responden tentang Handphone Merek Blackberry Memiliki Penampilan Produk Sesuai dengan Fungsinya.....	109
Tabel 4.23 Tanggapan Responden tentang Handphone Merek Blackberry Memiliki Lambang dan Logo Sebagai Identitas Merek.....	109
Tabel 4.24 Tanggapan Responden tentang Handphone Merek Blackberry Memiliki Bentuk Kemasan yang Baik.....	110
Tabel 4.25 Tanggapan Responden tentang Handphone Merek Blackberry Memiliki Tanda Sebagai Informasi Produksi	111
Tabel 4.26 Tanggapan Responden tentang Handphone Merek Blackberry Memiliki Layanan Garansi Terhadap Setiap Produknya	111
Tabel 4.27 Total Pembobotan Atribut produk	112
Tabel 4.28 Rentang Kriteria Presentase Skor	114

Tabel 4.29 Rentang Klasifikasi Variabel	116
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Tentang Konsumen Melakukan Pembelian Berulang-ulang terhadap Produk Handphone Merek Blackberry	116
Tabel 4.31 Tanggapan Responden Tentang Konsumen Melakukan Pembelian Ragam Produk yang ditawarkan Produk Handphone Merek Blackberry	117
Tabel 4.32 Tanggapan Responden Tentang Konsumen Merekomendasikan Handphone Merek Blackberry kepada Orang Lain.....	117
Tabel 4.33 Tanggapan Responden Tentang Konsumen Kebal terhadap Daya Tarik Handphone Pesaing Blackberry.....	118
Tabel 4.34 Total Pembobotan Loyalitas Pelanggan.....	119
Tabel 4.35 Transformasi Data.....	120
Tabel 4.36 Korelasi Antara Atribut Produk dengan Loyalitas Konsumen	120
Tabel 4.37 Koefisien Determinasi.....	121
Tabel 4.38 Koefisien Regresi.....	122
Tabel 4.39 Uji t Hitung Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bauran Pemasaran	11
Gambar 1.2 Lima Tingkatan Produk.....	14
Gambar 1.3 Grand Theory	26
Gambar 1.4 Paradigma Penelitian.....	27
Gambar 2.1 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	32
Gambar 2.2 Lima Tingkatan Produk.....	35
Gambar 2.3 Consumer Behaviour.....	45
Gambar 2.4 Hirarki Maslow	45
Gambar 2.5 Jenis Loyalitas.....	54
Gambar 3.1 Produk Handphone Blackberry	57
Gambar 3.2 Blackberry Seri 5810.....	59
Gambar 4.1 Batrei Handphone Blackberry	75
Gambar 4.2 Fitur Blackberry Messenger	76
Gambar 4.3 Tampilan Menu Fitur Blackberry.....	77
Gambar 4.4 RIM Interactive Pager 950	79
Gambar 4.5 RIM 957 Wireless Handled.....	80
Gambar 4.6 Blackberry Seri 5810.....	80
Gambar 4.7 Blackberry Seri 6210.....	81
Gambar 4.8 Blackberry Seri 7320.....	82
Gambar 4.9 Blackberry Seri 7100.....	82

Gambar 4.10 Blackberry Seri 8700.....	83
Gambar 4.11 Blackberry Seri 8100.....	84
Gambar 4.12 Blackberry Seri Curve 8300.....	84
Gambar 4.13 Blackberry Bold 9000	85
Gambar 4.14 Blackberry Curve 8520	85
Gambar 4.15 Blackberry Storm	86
Gambar 4.16 Blackberry Tournch 9800.....	87
Gambar 4.17 Blackberry Z3 Jakarta	87
Gambar 4.18 Logo Merek Blackberry	88
Gambar 4.19 Primary Packaging Handphone Blackberry	89
Gambar 4.20 Secondary Packaging Handphone Blackberry	90
Gambar 4.21 Tertiary Packaging Handphoe Blackberry	90
Gambar 4.22 Label Kemasan Blackberry	91
Gambar 4.23 Tanda Garansi Handphone Blackberry	92
Gambar 4.24 Presentase dalam Garis Kontinum	113
Gambar 4.25 Kurva Uji T Variabel Atribut Produk Terhadap Loyalitas Konsumen	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran SPSS

Lampiran Method Of Successive Interval

Lampiran Pedoman Kuesioner

