

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Fokus Penelitian.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Kegunaan Penelitian.....	5
1.6.1 Kegunaan Teoritis	5
1.6.2 Kegunaan Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Persepsi Pelanggan	7
2.1.1 Pengertian Persepsi Pelanggan.....	7
2.1.2 Komponen Persepsi	8
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pelanggan	10
2.1.4 Strategi Perusahaan Dalam Membangun Persepsi Positif	12
2.1.5 Dinamika Persepsi.....	14
2.1.6 Indikator Persepsi Pelanggan	15
2.2 Kualitas Produk.....	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	16
2.2.2 Dimensi-Dimensi Kualitas Produk.....	17
2.2.3 Pentingnya Kualitas Produk Bagi Perusahaan	19
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	20
2.2.5 Kualitas Produk dalam Perspektif Pelanggan.....	22
2.2.6 Indikator Kualitas Produk.....	24
2.3 Penelitian Terdahulu.....	25
2.4 Kerangka Konseptual.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33

3.2	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	33
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	33
3.2.2	Jadwal Penelitian.....	34
3.3	Sumber Data.....	35
3.4	Informan Penelitian	36
3.5	Instrumen Penelitian.....	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7	Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Deskripsi Tempat Penelitian.....	40
4.1.1	Sejarah singkat Ud. Makmur Tani di Kota Gunungsitoli	40
4.1.2	Hari dan Jam Kerja	42
4.1.3	Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	42
4.1.2	Visi Dan Misi.....	43
4.1.3	Struktur Organisasi	43
4.2	Deskripsi Informan.....	44
4.3	Pembahasan	45
4.4	Analisis Hasil Pembahasan.....	55
4.5	Hasil Penelitian.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58