

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii.
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan penelitian	8
1.5 Manfaat penelitian	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II DESKRIPSI RESEARCH IN MOTION	12
2.1 Profil RIM (<i>Research In Motion</i>)	12
2.2 Organisasi RIM.....	14
2.3 Perkembangan produk RIM.....	18

BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	25
3.1 Teori Pemasaran	25
3.2 Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>).....	27
3.3 Proses Pengambilan Keputusan Oleh Konsumen.....	28
3.4 Konsep Kepuasan Konsumen.....	31
3.5 Dimensi Mutu Produk	35
3.6 Harapan dan Kepuasan Konsumen.....	44
3.7 Survei Kepuasan Konsumen.....	45
3.8 Kajian Penelitian Terdahulu	46
3.9 Kerangka Pemikiran.....	48
3.10 Hipotesis	49
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	51
4.1 Metode Pengumpulan Data	51
4.2 Teknik Pengambilan Data	51
4.3 Populasi dan jumlah sampel	52
4.4 Desain Kuesioner.....	52
4.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	53
4.5.1 Dimensi Kepuasan Produk.....	53
4.5.2 Uji Kuesioner	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	59
5.1 Profil Responden	59
5.2 Statistik Deskriptif.....	63
5.3 Reliabilitas.....	69

5.4	Validitas.....	70
5.5	Analisa Korelasi	72
5.6	Diagram lajur korelasi dan hipotesis	77
5.7	Analisa Regresi.....	78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		88
6.1	Kesimpulan.....	88
6.2	Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN.....		93
RIWAYAT HIDUP.....		111