

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
I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Maksud Penelitian.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penelitian.....	3
II DESKRIPSI PRODUK	
2.1 <i>Bulk Conveyor System</i>	5
2.1.1 <i>Belt Conveyor</i>	6
2.1.2 <i>Bucket Elevator</i>	6
2.1.3 <i>Chain Conveyor</i>	7
2.2 Proses Bisnis Pengadaan <i>Bulk Conveyor System</i>	8
2.2.1 Proses Pemasaran <i>Bulk Conveyor System</i>	9
2.2.1.1 Tahap <i>Prospecting</i>	9
2.2.1.2 Tahap <i>Approching</i>	10
2.2.1.3 Tahap <i>Negotiation</i>	10
2.2.1.4 Tahap <i>Closing</i>	11
2.2.2 Proses Produksi <i>Bulk Conveyor System</i>	12
2.2.2.1 Perancangan (<i>Design & Engineering</i>).....	12
2.2.2.2 Pabrikasi (<i>Fabrication & Manufacturing</i>).....	13
2.2.2.3 Pembelian (<i>Procurement</i>).....	14
2.2.2.4 Pengiriman Peralatan ke Lokasi (<i>Delivery</i>).....	14
2.2.2.5 Pemasangan Peralatan (<i>Installation</i>).....	15
2.2.2.6 Pengeoperasian (<i>Commissioning</i>).....	15
2.3 Tantangan Bisnis Pengadaan <i>Bulk Conveyor System</i>	16
III KAJIAN PUSTAKA	
3.1 Kajian Pustaka.....	21
3.1.1 Pengertian Pemasaran.....	21
3.1.2 Strategi Pemasaran.....	22
3.1.3 Bauran Pemasaran.....	23
3.1.4 Kualitas Produk.....	24
3.1.4.1 Kualitas <i>Bulk Conveyor System</i>	25

3.1.5	Kualitas Pelayanan.....	26
3.1.6	Harga.....	27
3.1.7	Perilaku Pembelian Organisasi.....	28
3.2	Kerangka Pemikiran.....	30
3.3	Konseptual Pemikiran.....	31
3.4	Hipotesa.....	31
IV	OBYEK DAN METODA PENELITIAN	
4.1	Obyek Penelitian.....	32
4.2	Metode Penelitian.....	32
4.2.1	Jenis Penelitian.....	32
4.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	32
4.2.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
4.2.4	Faktor Penelitian dan Pengukuran.....	35
4.2.5	Definisi Operasional.....	37
4.2.5.1	Kualitas Pelayanan.....	37
4.2.5.2	Kualitas Produk.....	39
4.2.5.3	Harga.....	40
4.2.5.4	<i>Delivery</i>	41
4.2.6	Pengolahan Data dan Analisa.....	41
V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Hasil Penelitian.....	42
5.1.1	Data Responden.....	42
5.1.1.1	Perusahaan Responden.....	42
5.1.1.2	Departemen Responden.....	43
5.1.1.3	Jabatan Responden.....	44
5.1.1.4	Masa Kerja Responden.....	45
5.1.1.5	Keterlibatan dalam Proyek Pengadaan.....	46
5.1.1.6	Pendidikan Responden.....	47
5.1.2	Hasil Penelitian.....	47
5.1.2.1	Kualitas Pelayanan.....	47
5.1.2.2	Kualitas Produk.....	49
5.1.2.3	Harga.....	51
5.1.2.4	Durasi Proyek.....	52
5.2	Pembahasan Analisa <i>Crostab</i> dan <i>Chi Square</i>	53
5.2.1	Analisa <i>Crostab</i> hubungan antara Departemen Responden dengan Kualitas Pelayanan.....	53
5.2.2	Analisa <i>Chi Square</i>	55
5.2.3	Analisa <i>Crostab</i> hubungan antara Departemen Responden dengan Kualitas Produk.....	57
5.2.4	Analisa <i>Chi Square</i>	59
5.2.5	Analisa <i>Crostab</i> hubungan antara Departemen Responden dengan Harga.....	61
5.2.6	Analisa <i>Chi Square</i>	62

VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	64
6.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69
RIWAYAT HIDUP.....	77



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA