

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Persetujuan Pembimbing .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Halaman Motto dan Persembahan .....</b>	<b>iv</b>
<b>Pernyataan Keaslian Karya .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstraksi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>E. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>7</b>

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pemasaran .....	9
B. Produk .....	12
C. Nilai Yang Dirasakan .....	16
D. Kepuasan Pengguna .....	20
E. Sepuluh Prinsip Kepuasan .....	23
F. Hubungan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan .....	26
G. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	27
H. Hipotesis Penelitian .....	28

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	29
B. Ukuran Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
C. Jenis Data Penelitian .....	30
D. Teknik Pengumpulan Data .....	31
E. Variabel dan Pengukurannya .....	31
F. Teknik Analisis Data .....	34

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Responden .....	38
B. Analisis Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas .....	40
C. Uji Asumsi Klasik .....	43
D. Analisis Deskriptif Nilai Fungsional, Nilai Emosional, Nilai Sosial,	

Nilai Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Blackberry <i>Smartphone</i> .....	47
E. Pengaruh Nilai Yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pengguna Blackberry <i>Smartphone</i> .....	56

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	61
B. Saran .....	62

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 .. Penentu-Penentu Nilai Yang Dirasakan .....	18
Gambar 4.1 .. Hasil Uji Normalitas Grafik Normal Probability plot .....	43
Gambar 4.2 .. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 ..Urutan Merk Smartphone Paling Diminati Versi Top Brand Indonesia Tahun 2011-2012 .....	4
Tabel 1.2 ..Studi Empiris .....	5
Tabel 4.1 ..Identitas Responden .....	39
Tabel 4.2 ..Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.3 ..Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4.4 ..Uji Autokorelasi .....	45
Tabel 4.5 ..Uji Multikolinearitas .....	46
Tabel 4.6 ..Frekuensi Jawaban Responden .....	47
Tabel 4.7 ..Rekapitulasi Hasil Deskriptif .....	54
Tabel 4.8 ..Hasil Uji Regresi .....	57
Tabel 4.9 .. ANOVA .....	59
Tabel 4.10.. Model Summary .....	60