

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Intisari	iv
Pernyataan Keaslian.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar isi.....	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Lingkup Penelitian.....	10
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB II Tinjauan Pustaka	12
2.1. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	12
2.2. Strategi	14
2.3. Penerapan Teknologi Sebagai Strategi Diferensiasi	15
2.4. Kualitas	16
2.5. Kualitas Sebagai Indikator Persaingan.....	17
2.6. Pengukuran Kualitas Pelayanan	18
2.7. Perspektif Konsumen dalam Pengukuran Kinerja Non-Finansial	20
2.8. Kualitas Pelayanan dalam Pengukuran Kinerja Non-finansial.....	20
2.9. Penggunaan Ukuran Kinerja Non-finansial dalam Pengukuran Kinerja Perusahaan Kecil.....	21
BAB III Metode Penelitian	23

3.1.	Desain Penelitian	23
3.2.	Penelitian Terdahulu	23
3.3.	Definisi Operasional	25
3.3.1.	Informasi Produk	25
3.3.2.	Pembelian dan pengiriman	26
3.3.3.	Komponen produk	26
3.3.4.	Performa produk	26
3.3.5.	Purnajual	27
3.4.	Populasi dan Sampel	27
3.4.1.	Populasi	28
3.4.2.	Sampel	28
3.4.3.	Jenis Data	29
3.5.	Pengumpulan data	29
3.6.	Metode Analisis	31
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan		39
4.1.	Profil Responden	39
4.2.	Importance-Performance Analysis (IPA)	41
4.2.1.	Importance, Performance dan Tingkat Kesesuaian	42
4.2.2.	Indeks Kepuasan Konsumen	48
4.3.	Presepsi Produsen	60
BAB V Kesimpulan, Keterbatasan, Dan Saran		68
5.1.	Kesimpulan	68
5.2.	Keterbatasan Penelitian	69
5.3.	Implikasi	70
5.4.	Saran	72
Daftar Pustaka		73
Lampiran		78