

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	25
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	26
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	26
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	27
1.4 Sistematika Penulisan.....	27
BAB II	29
TELAAH PUSTAKA	29
2.1 Landasan Teori.....	29
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	29
2.1.2 Pemasaran Strategik.....	30
2.1.3 <i>Service Dominant Logic</i>	31
2.1.4 Kinerja Pemasaran.....	33
2.1.5 Orientasi Pasar.....	35

2.1.6	Inovasi Produk	38
2.2	Penelitian Terdahulu.....	41
2.3	Kerangka Pemikiran	45
BAB III	47
METODE PENELITIAN	47
3.1	Desain dan Jenis Penelitian	47
3.2	Informan Penelitian	49
3.3	Sumber Data	49
3.3.1	Data Primer	49
3.3.2	Data Sekunder	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data	50
3.4.1	Wawancara.....	50
3.4.2	Observasi.....	51
3.4.3	Dokumentasi	52
3.5	Metode Pengolahan Data.....	52
3.5.1	Reduksi Data	53
3.5.2	Penyajian Data	54
3.5.3	Penarikan Kesimpulan	54
3.6	Uji Validitas Data.....	55
3.6.1	Uji <i>Credibility</i> (Kredibilitas/Validitas Internal).....	56
3.6.2	Uji <i>Transferability</i> (Transferabilitas/Validitas Eksternal)	57
BAB IV	58
HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Deskripsi Usaha.....	58
4.2	Profil Narasumber	59
4.3	Analisis Orientasi Pasar.....	60
4.3.1	Orientasi Pelanggan	61
4.3.2	Orientasi Pesaing.....	62
4.3.3	Koordinasi Antar Fungsi.....	63
4.4	Analisis Inovasi Produk.....	63

4.4.1	Perubahan Desain.....	65
4.4.2	Inovasi Teknis.....	66
4.4.3	Pengembangan Produk.....	68
4.5	Kinerja Pemasaran.....	71
4.5.1	Pertumbuhan Penjualan.....	71
4.5.2	Pertumbuhan Pelanggan.....	72
4.5.3	Keberhasilan Produk.....	73
BAB V	77
PENUTUP	77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Implikasi Manajerial.....	78
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	79
5.4	Saran.....	79
5.4.1	Saran bagi UMKM.....	79
5.4.2	Saran bagi penelitian selanjutnya.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	85