

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Research Gap.	3
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	14
2.1 Konsep Dasar <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA) dan <i>Technological Accepted Model</i> (TAM).....	14
2.2 Strategi Kualitas Produk.....	17
2.3 Investasi Teknologi Dan Inovasi.	25
2.4 Pelatihan Karyawan.	28
2.5 Strategi Differensiasi Produk.....	33
2.6 Kualitas Pelayanan	37
2.7 Kepuasan Pelanggan	41
2.8 Model dan Hipotesis	43
2.9 Simpulan Bab.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	47
3.2 Definisi Operasional Variabel	48
3.3 Populasi dan Sampel	50

3.4	Jenis dan Sumber Data.....	51
3.5	Metode Pengumpulan Data	51
3.6	Metode Analisis.	52
3.8	Simpulan Bab.....	63
BAB IV ANALISIS DATA		64
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Data Deskriptif.....	64
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data	74
4.3	Modifikasi Model dan Pengujian Model.....	85
4.4	Pengujian Hipotesis.....	92
4.5	Pembahasan.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI TEORI		110
5.1	Kesimpulan.....	110
5.2	Implikasi Kebijakan Teoritis	119
5.3	Implikasi Kebijakan Manajerial	119
5.4	Keterbatasan Penelitian.	120
5.5	Agenda Penelitian Mendatang.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....		123
LAMPIRAN.....		128