

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teoritis	11
2.1.1 Strategi Pengembangan Usaha	11
2.2 Customer Experience	16
2.3 Customer journey	17
2.3.1 Customer Journey Mapping	19
2.4 Produk Ban	22
2.4.1 Jenis-Jenis ban	23
2.4.2 Konstruksi dan struktur ban	24
2.4.3 Daur ulang ban / Vulkanisir ban	25
2.4.4 Bahan Vulkanisir ban	26
2.5 Perilaku Konsumen	29
2.6 Pengambilan keputusan konsumen	30
2.7 Penelitian Terdahulu	31

2.8 Kerangka Berpikir.....	35
2.8.1 Strategi Pengembangan Produk	35
2.8.2 Customer Journey.....	35
2.9 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Tempat dan waktu penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel.....	38
3.4 Prosedur dan Rancangan Penelitian.....	39
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.5.1 Variabel Penelitian	40
3.5.2 Definisi Operasional.....	41
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.6.1 Uji Validitas.....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.7 Teknik Pengumpulan data Data.....	44
3.7.1 Skala Pengukuran.....	45
3.8 Teknik Analisis Data.....	47
3.8.1 Uji Normalitas.....	47
3.8.2 Uji Homogenitas	48
3.8.3 Uji T (Parsial).....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum Usaha Bona ban	50
4.1.2 Visi Misi Bona ban daur ulang sepeda motor	51
4.1.3 Struktur Organisasi Bona ban daur ulang sepeda motor	52
4.1.4 Uji Validitas	53

4.1.5 Uji Reliabilitas.....	56
4.1.6 Uji Normalitas	58
4.1.7 Uji Homogenitas	59
4.1.8 Uji T (Parsial).....	60
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.2.1 Pembahasan sebelum dan sesudah Strategi Pengembangan Produk Bona ban daur ulang sepeda motor	64
4.2.2 Pembahasan sebelum dan sesudah <i>Customer Journey</i> Bona ban daur ulang sepeda motor	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76



THE *Character Building*
UNIVERSITY