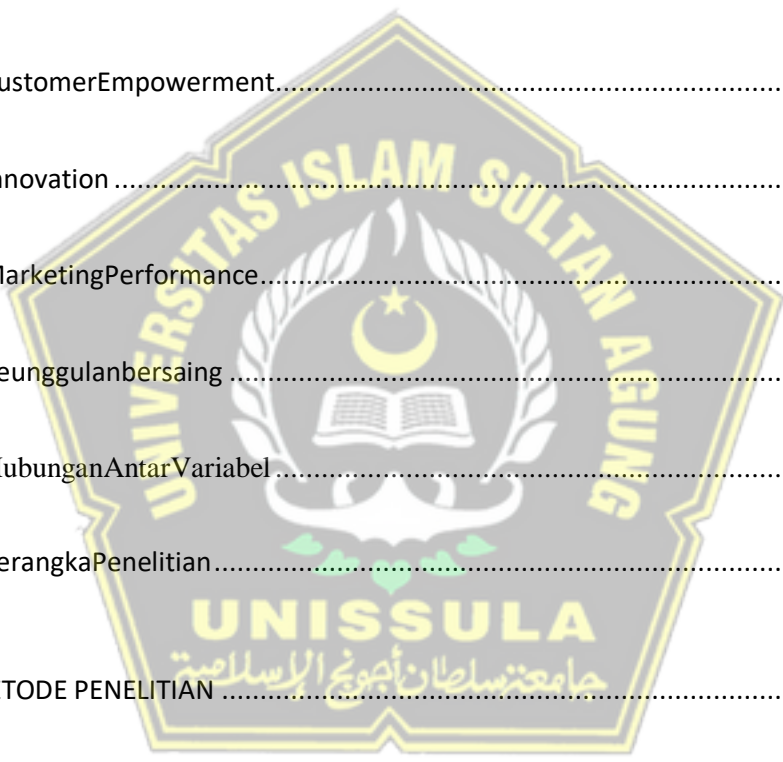


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	vi
BABI PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5

1.3	Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4	Tujuan Penelitian.....	6
1.5	Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....		8
2.1	Customer Empowerment.....	8
2.2	Innovation	9
2.3	Marketing Performance.....	12
2.4	Keunggulan bersaing	14
2.5	Hubungan Antar Variabel	15
2.6	Kerangka Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN		19
3.1	Jenis Penelitian.....	19
3.2	Populasi dan Sampel.....	19
3.3	Jenis dan Sumber Data	20
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	20



3.5 Definisi Operasional	20
3.6 Uji Kualitas Data	22
3.7 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran umum Responden	28
4.2 Analisis Kualitatif	31
4.3 Analisis Kuantitatif	39
4.4 Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
5.3 Keterbatasan Penelitian	56
5.4 Agenda Penelitian Mendatang	56
DAFTAR PUSTAKA	57

