

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>15</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	15
1.1.1 Profil Perusahaan.....	15
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	17
1.1.3 Logo dan Makna Logo .....	18
1.1.4 Produk Eiger.....	19
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	20
1.3 Rumusan Masalah.....	26
1.4 Tujuan Penelitian .....	26
1.5 Manfaat Penelitian .....	26
1.6 Batasan Penelitian.....	27
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir .....	27
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>29</b>
2.1 Rangkuman Teori .....	29
2.1.1 Pemasaran .....	29
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	29
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.5 Media Sosial .....	31
2.1.6 <i>E-Commerce</i> .....	31

2.1.7 Tiktok .....	32
2.1.8 Tiktok Shop .....	33
2.1.9 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
2.2 Penelitian Terdahulu .....	35
2.3 Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Variabel Operasional .....	41
3.2.1 Skala Pengukuran .....	43
3.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1 Populasi .....	45
3.4.2 Sampel.....	46
3.5 Teknik Sampling .....	46
3.6 Pengumpulan Data.....	47
3.6.1 Sumber Data.....	47
3.6.2 Metode Pengumpulan Data .....	47
3.7 Uji Keabsahan Data .....	48
3.7.1 Uji Validitas .....	48
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	49
3.8 Teknik Analisis Data .....	49
3.8.1 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	49
3.8.2 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	54
3.9 Analisis Data Deskriptif .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Analisis Karakteristik Responden .....	57
4.1.1 Karakteristik Responden .....	57
4.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57

4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	58
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Uji Validitas .....	60
4.2.2 Uji Reabilitas.....	62
4.3 Teknik Analisis Data .....	63
4.3.1 Analisis Deskriptif Atribut Harapan .....	63
4.3.2 Analisis Deskriptif Atribut Kenyataan.....	71
4.4 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	80
4.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	88
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>