

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 1 |
| 1.1.1 Sejarah Umum Perusahaan | 1 |
| 1.1.2 Logo perusahaan..... | 2 |
| 1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan..... | 3 |
| 1.1.4 Skala Usaha dan Strategi Secara Umum | 3 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian..... | 8 |
| 1.3. Identifikasi Masalah | 22 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 22 |
| 1.5. Kegunaan Penelitian..... | 23 |
| 1.6. Waktu Dan Periode Penelitian..... | 23 |
| 1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir | 23 |
| BAB II | 25 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 25 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 25 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 25 |
| 2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran..... | 25 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.3 E-Commerce | 27 |
| 2.1.4 Kualitas pelayanan..... | 27 |
| 2.1.5 Kepercayaan Konsumen..... | 29 |
| 2.1.6 Loyalitas Pelanggan | 30 |
| 2.1.7 Hubungan antar variable | 32 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 33 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 50 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 53 |
| 2.5 Ruang Lingkup Penelitian | 53 |
| BAB III..... | 54 |
| METODE PENELITIAN..... | 54 |
| 3.1 Jenis penelitian | 54 |
| 3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran..... | 54 |
| 3.2.2 Skala Pengukuran | 59 |
| 3.2.3 Tahapan Penelitian | 60 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 60 |
| 3.4.1 Populasi..... | 60 |
| 3.4.2 Sampel..... | 61 |
| 3.4.3 Teknik Sampling | 63 |
| 3.5 Teknik pengumpulan Data..... | 63 |
| 3.5.1 Data Primer | 63 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas | 64 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 64 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 67 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 68 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif..... | 68 |
| 3.7.2 Method of Successive Interval (MSI) | 70 |

| | |
|---|------------|
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik..... | 71 |
| 3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 72 |
| 3.7.5 Uji Hipotesis | 72 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 75 |
| 4.1 Pengumpulan Data..... | 75 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 75 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 76 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 77 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 77 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan..... | 78 |
| 4.3 Hasil Penelitian..... | 79 |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif..... | 79 |
| 4.3.2 <i>Methodes Succesive Interval (MSI)</i> | 94 |
| 4.3.3 Uji Asumsi Klasik..... | 94 |
| 4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 99 |
| 4.3.5 Uji Hipotesis | 101 |
| 4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 106 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 111 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 112 |
| 5.2 Saran | 113 |
| 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan | 113 |
| 5.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya | 115 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 116 |
| LAMPIRAN..... | 120 |