

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan penelitian	15
E. Manfaat Penelitian	15
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Hipotesis	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	30
A. Manajemen.....	30
B. Pemasaran	34
C. Kualitas Pelayanan.....	38
D. Kualitas Produk.....	41
E. Kepuasan Konsumen	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Metode Penelitian	47
1. Jenis Metode Penelitian	48
2. Tipe Penelitian	49
3. Pendekatan Penelitian	50
B. Populasi dan Sampel	50
1. Populasi.....	50
2. Sampel.....	51
C. Jenis Data dan Sumber Data.....	54

1.	Jenis Data	54
2.	Sumber Data.....	54
D.	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	55
1.	Variabel Penelitian.....	55
2.	Pengukuran Variabel.....	56
3.	Operasional Variabel.....	57
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
1.	Kuesioner	59
F.	Metode Analisis	60
1.	Pengujian Instrumen Penelitian	60
2.	Pengujian Deskriptif	62
3.	Pengujian Hipotesis	64
G.	Jadwal dan Tempat Penelitian.....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		70
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	70
1.	Profil dan Sejarah Perusahaan	70
2.	Logo Perusahaan.....	71
3.	Visi dan Misi Perusahaan.....	71
B.	Karakteristik Profil Responden.....	72
1.	Klasifikasi Kuesioner	72
2.	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	72
C.	Pengolahan Data	76
1.	Pengolahan Data Kuesioner	76
2.	Total Skor Pernyataan Kuesioner	95
D.	Analisis Data.....	99
1.	Uji Validitas	99
2.	Uji Reabilitas	101
3.	Uji Hipotesis	102
E.	Pembahasan.....	107
1.	Pembahasan Deskriptif	107
2.	Pembahasan Asosiatif	112
BAB V PENUTUP		119

A. Kesimpulan	119
B. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	124

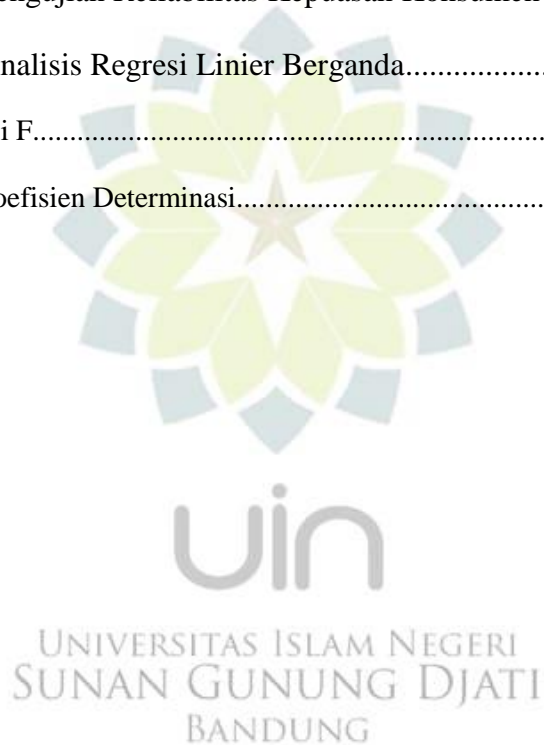


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertanyaan Mini Survey Kualitas Pelayanan <i>Online Shop</i> Shopee.....	8
Tabel 1.2	Pertanyaan Mini Survey Kualitas Produk <i>Online Shop</i> Shopee.....	10
Tabel 1.3	Pertanyaan Mini Survey Kepuasan Konsumen <i>Online Shop</i> Shopee.....	12
Tabel 1.4	Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Jumlah Mahasiswa Aktif Universitas Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.....	51
Tabel 3.2	Jumlah Sampel Setiap Fakultas Menggunakan Teknik Sampling Duster Proportionate Random Sampling.....	53
Tabel 3.3	Opreasional Variabel Penelitian.....	57
Tabel 3.4	Skala Kepuasan Pelanggan.....	60
Tabel 3.5	Kaidah Reliabilitas Triton.....	62
Tabel 3.6	Jadwal Penelitian.....	68
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	73
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Fakultas.....	74
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli.....	76
Tabel 4.5	Jawaban Pertanyaan ke-1.....	76
Tabel 4.6	Jawaban Pertanyaan ke-2.....	77
Tabel 4.7	Jawaban Pertanyaan ke-3.....	78
Tabel 4.8	Jawaban Pertanyaan ke-4.....	78

Tabel 4.9	Jawaban Pertanyaan ke-5.....	79
Tabel 4.10	Jawaban Pertanyaan ke-6.....	80
Tabel 4.11	Jawaban Pertanyaan ke-7.....	80
Tabel 4.12	Jawaban Pertanyaan ke-8.....	81
Tabel 4.13	Jawaban Pertanyaan ke-9.....	82
Tabel 4.14	Jawaban Pertanyaan ke-10.....	82
Tabel 4.15	Jawaban Pertanyaan ke-11.....	83
Tabel 4.16	Jawaban Pertanyaan ke-12.....	84
Tabel 4.17	Jawaban Pertanyaan ke-13.....	85
Tabel 4.18	Jawaban Pertanyaan ke-14.....	85
Tabel 4.19	Jawaban Pertanyaan ke-15.....	86
Tabel 4.20	Jawaban Pertanyaan ke-16.....	87
Tabel 4.21	Jawaban Pertanyaan ke-17.....	87
Tabel 4.22	Jawaban Pertanyaan ke-18.....	88
Tabel 4.23	Jawaban Pertanyaan ke-19.....	89
Tabel 4.24	Jawaban Pertanyaan ke-20.....	89
Tabel 4.25	Jawaban Pertanyaan ke-21.....	90
Tabel 4.26	Jawaban Pertanyaan ke-22.....	91
Tabel 4.27	Jawaban Pertanyaan ke-23.....	91
Tabel 4.28	Jawaban Pertanyaan ke-24.....	92
Tabel 4.29	Jawaban Pertanyaan ke-25.....	93
Tabel 4.30	Jawaban Pertanyaan ke-26.....	93
Tabel 4.31	Jawaban Pertanyaan ke-27.....	94

Tabel 4.32	Total Skor Pertanyaan Variabel X1 Kualitas Pelayanan.....	95
Tabel 4.33	Total Skor Pertanyaan Variabel X2 Kualitas Produk.....	96
Tabel 4.34	Total Skor Pertanyaan Variabel Y Kepuasan Konsumen.....	98
Tabel 4.35	Hasil Uji Validitas.....	100
Tabel 4.36	Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Pelayanan X1.....	101
Tabel 4.37	Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Produk X2.....	101
Tabel 4.38	Hasil Pengujian Reliabilitas Kepuasan Konsumen Y.....	102
Tabel 4.39	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	102
Tabel 4.40	Hasil Uji F.....	105
Tabel 4.41	Hasil Koefisien Determinasi.....	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Aplikasi <i>Mobile Shopping</i> Paling Populer di iOS Store.....	3
Gambar 1.2	Aplikasi <i>Mobile Shopping</i> Paling Populer di Google Play.....	3
Gambar 1.3	Rating Penilaian Aplikasi <i>Mobile Shopping</i> di Google Play.....	4
Gambar 1.4	Ulasan Pengguna Aplikasi Shopee di Google Play.....	5
Gambar 1.5	Model Penelitian.....	22
Gambar 4.1	Logo Perusahaan.....	71

