

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Rumusan Masalah .....	13
D. Tujuan Penelitian.....	13
E. Manfaat Penelitian .....	14
F. Kerangka Pemikiran.....	14
G. Penelitian Terdahulu.....	18
H. Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>22</b>
A. Pengertian Manajemen.....	22

B. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	23
C. Keputusan Pembelian.....	23
D. Kualitas Produk.....	30
E. <i>Online Customer Review</i> .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
A. Metode Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel.....	38
C. Jenis Data.....	40
D. Variabel Penelitian.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Analisis Data.....	44
G. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
B. Konsep Perolehan Data.....	52
C. Hasil Penelitian.....	55
D. Analisis Data.....	64
E. Pembahasan.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Tabel 1.2 5 Kota Paling Banyak Belanja <i>Online</i> .....	3
Tabel 1.3 Kompetisi <i>E-Commerce</i> di Kota Bandung.....	8
Tabel 1.4 Kuesioner Pra Survei.....	11
Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Skala Likert.....	43
Tabel 3.3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	46
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tinggal di Kota Bandung.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Membeli Produk <i>Fashion</i> di Shopee .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran dalam Sebulan .....	58
Tabel 4.7 Skor Variabel Kualitas Produk .....	59
Tabel 4.8 Skor Variabel <i>Online Customer Review</i> .....	61
Tabel 4.9 Skor Variabel Keputusan Pembelian.....	63

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>Online Customer Review</i> .....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	66
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Produk .....	67
Tabel 4.14 Pengujian Reliabilitas <i>Online Customer Review</i> .....	67
Tabel 4.15 Pengujian Reliabilitas Keputusan Pembelian .....	68
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-commerce</i> yang Sering Digunakan untuk Membeli Barang atau Jasa.....	5
Gambar 1.2 Persaingan Toko <i>Online</i> Kuartal III 2019.....	6
Gambar 1.3 Barang yang Paling Banyak dibeli di <i>Marketplace</i> .....	7
Gambar 1.7 Kerangka Teoritis.....	16
Gambar 1.8 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 2.1 Tahapan Proses Membeli .....	29
Gambar 4.1 Konsep Pengumpulan Data Kualitas Produk.....	52
Gambar 4.2 Konsep Pengumpulan Data <i>Online Customer Review</i> .....	53
Gambar 4.3 Konsep Pengumpulan Data Keputusan Pembelian.....	54