

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR GRAFIK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Hasil Penelitian	11
E. Kerangka Berpikir	11
F. Hipotesis Penelitian	14
G. Hasil Penelitian Terdahulu	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
A. Landasan Teori	19
1. Manajemen	19
a. Pengertian Manajemen	19
b. Fungsi Manajemen	20
c. Unsur-Unsur Manajemen	21
2. Pemasaran	22
a. Pengertian Pemasaran	22
b. Konsep-Konsep Pemasaran	24
c. Saluran Pemasaran	26
3. <i>E-Commerce</i>	26
a. Pengertian <i>E-Commerce</i>	26
b. Dasar Hukum <i>E-Commerce</i>	27
c. Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i>	28
d. Manfaat <i>E-Commerce</i> Untuk Pembeli & Penjual	29
4. Kepuasan Pelanggan	30
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	30
b. Dasar Hukum Kepuasan Pelanggan	30
c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	31
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	32
e. Manfaat Kepuasan Pelanggan	33
5. Kualitas Pelayanan	34
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	34

b. Dasar Hukum Kualitas Pelayanan	35
c. Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan	35
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan...	36
6. Kualitas Produk	38
a. Pengertian Kualitas Produk	38
b. Dasar Hukum Kualitas Produk	39
c. Dimensi Kualitas Produk.....	39
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	41
7. Harga	43
a. Pengertian Harga	43
b. Dasar Hukum Harga	44
c. Metode Penetapan Harga.....	45
d. Dimensi Harga	45
8. Etika Bisnis Islam	46
a. Prinsip-Prinsip Dasar Etika Bisnis Islam.....	47
b. Khiyar Dalam Jual Beli.....	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	51
A. Objek Penelitian	51
B. Metode Penelitian.....	52
C. Sumber Data	53
D. Jenis Data.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Populasi Dan Sampel	55
G. Operasional Variabel	56
H. Analisis Data	62
1. Uji Asumsi Klasik	62
2. Analisis Deskriptif.....	63
3. Analisis Regresi.....	64
4. Analisis Korelasi	65
5. Analisis Determinasi	67
6. Analisis Uji Hipotesis.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Deskripsi Data	70
1. Gambaran Umum HijUp.....	70
2. Karakteristik Responden.....	72
3. Uji Asumsi Klasik.....	74
4. Analisis Deskriptif	78
B. Hasil Penelitian	81
1. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial	81

terhadap Kepuasan Pelanggan	
2. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan	85
3. Analisis Pengaruh Harga Secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan	89
4. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan	93
C. Pembahasan	98
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	98
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	99
3. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	99
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	100
D. Penawaran Gagasan	100
BAB V PENUTUP	102
A. Simpulan	102
B. Rekomendasi	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

